

DETERMINA DIRETTORIALE 26/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/507865/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.R. - Optima Italia Spa

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente S.R., del 10/03/2022 acquisita con protocollo n. 0084932 del 10/03/2022

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica di rete fissa n. 0583494xxx, ha rappresentato quanto segue: a. “Iniziata la procedura nei confronti di Optima Italia SPA (UG/493994/2022) e non avendo raggiunto un accordo non avendo aderito alla convocazione, si chiede che in questa fase del procedimento, vengano riconosciute le nostre richieste. In modo particolare si chiede che venga risarcito da Optima Italia SPA il disservizio causato dalla mancata riattivazione del numero 0583494xxx, dal mese di Maggio 2021 al mese di Settembre 2021. Si evidenzia che precedentemente era stata attivata la procedura anche nei confronti TIM (UG/475315/2021) che non ha avuto esito positivo, per mancato accordo, di tal che - anche per tale Operatore - è stato attivato, in data odierna il procedimento GU14. Fin da ora, chiedo che vengano riunite le due procedure, trattandosi di "controversie analoghe", ai sensi e per gli effetti dell'art.18 del Regolamento dell'Organismo". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo pari a euro 5.000,00 (cinquemila/00).

L'operatore Optima Italia S.p.A., nelle memorie depositate in atti, ha rappresentato che l'istante "nel mese di Giugno 2020 sottoscriveva un contratto con altro operatore telefonico, nella specie TIM, per il passaggio (da Optima) dei servizi di telefonia e ADSL dello studio legale, in particolare: servizio ADSL sull'utenza n. 0583494xxx e servizio telefonia sulle numerazioni 0583494xxx e 390583494xxx. Il giorno 25 Agosto 2020, un tecnico della Tim effettuava i necessari collegamenti preliminari alla migrazione presso lo studio legale della cliente. Orbene a partire dal 12 Marzo 2021 il servizio voce non funzionava correttamente sull'utenza n. 0583494xxx ed in data 7 Maggio 2021, Optima provvedeva al distacco dei servizi per "morosità". A tal proposito si rappresenta che essendo in corso una migrazione, i servizi disattivati "per morosità" non vengono riattivati dall'operatore a seguito del pagamento dell'insoluto accumulato dal cliente, per cui il servizio è stato riattivato da Tim in data 8 Settembre 2021. Inoltre, contrariamente a quanto riportato nell'istanza, è pervenuto un reclamo della cliente a mezzo PEC del 25.05.2021 il cui contenuto è riportato nell'allegato file in PDF ed avente ad oggetto la richiesta di storno dei costi addebitati per la mancata restituzione del router. Tale reclamo è stato regolarmente gestito dagli operatori della scrivente società per cui Optima ha provveduto alla emissione della nota di credito che si allega alle presenti memorie. Si evidenzia altresì che da detto reclamo emerge che il router è stato restituito nel lontano 08.09.2020". Alla luce di quanto rappresentato, Optima Italia S.p.A. ha chiesto l'archiviazione del procedimento nei propri confronti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. In via preliminare, occorre precisare che l'istante ha avviato due distinti procedimenti aventi a oggetto il medesimo disservizio, uno nei confronti di Optima Italia S.p.A. (GU14/507865/2022) e l'altro di TIM S.p.A. (GU14/507859/2022). I due procedimenti sono stati, poi, riuniti ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento. Si rappresenta che l'operatore TIM S.p.A. ha concluso in udienza un accordo transattivo con l'utente e, per l'effetto, nei confronti della società può ritenersi cessata la materia del contendere. Sempre in via preliminare, si deve evidenziare la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva del presente procedimento, corredata da documentazione inidonea a ricostruire in modo circostanziato la questione. Solo attraverso le memorie e i documenti depositati agli atti dalle società Optima Italia S.p.A. e TIM S.p.A. è stato, infatti, possibile definire un quadro generale degli eventi e svolgere le relative valutazioni. In particolare, è emerso che il 14 luglio 2020 è stata sottoscritta dall'istante la richiesta di migrazione in TIM S.p.A. dell'utenza n. 0583494xxx, pervenuta all'operatore in data 3 agosto 2020. La richiesta è stata scartata per "codice di migrazione errato"; il processo di migrazione è stato successivamente rilanciato da PDC (Punto di Contatto) in data 7 agosto 2020 ma la migrazione è stata nuovamente scartata in data 28 settembre 2020 con motivazione "Chiusa da sistema-OLO Inademp". In data 16 marzo 2021, l'istante ha sottoscritto una nuova richiesta di migrazione in TIM S.p.A. dell'utenza n. 0583494xxx. Il 24 maggio 2021 risulta emesso l'ordinativo di migrazione in TIM S.p.A. della linea in questione, poi annullato il 25 maggio 2021 per "Numerazione o Codice risorsa non disponibile". Infatti, dal riscontro fornito a TIM S.p.A. dall'operatore Optima Italia S.p.A., si evince che la linea n. 0583494xxx è stata cessata da quest'ultimo in data 7 maggio 2021 per morosità. L'istante ha dichiarato, in memoria e in sede di discussione, di aver sospeso i pagamenti delle fatture emesse da Optima Italia S.p.A. in quanto convinto che la migrazione in TIM S.p.A. dell'utenza n. 0583494xxx fosse andata a buon fine. Una volta chiarita la situazione, l'utente ha regolarizzato la propria posizione amministrativa provvedendo, in data 11 maggio 2021, al pagamento dell'insoluto. Il 16 giugno 2021 e il 23 giugno 2021 l'istante ha inviato due reclami a Optima Italia S.p.A. - non riscontrati dall'operatore - chiedendo la riattivazione della linea. Ulteriori richieste finalizzate alla immediata riattivazione dell'utenza sono state poi formulate dalla parte istante, tramite PEC, a TIM S.p.A., segnatamente, il 14 luglio 2021, il 3 settembre 2021 e l'8 settembre 2021. La linea n. 0583494xxx è stata, infine, attivata in TIM S.p.A. in data 8 settembre 2021, in seguito dell'emissione del relativo ordinativo del 16 giugno 2021, come linea "Tuttofibra FTTH". TIM S.p.A. è riuscita, presumibilmente, a recuperare la numerazione 0583494xxx, dopo la cessazione avvenuta in Optima Italia S.p.A., e a riattivare l'utenza in TIM S.p.A., assegnandola nuovamente all'utente. Tanto premesso, la domanda dell'istante di cui al punto i. può trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In primis, occorre precisare che le pretese risarcitorie formulate nei confronti di Optima Italia S.p.A. dall'istante - che nel GU14 chiede, in particolare, "che venga risarcito da Optima Italia SPA il disservizio causato dalla mancata riattivazione del numero 0583494xxx, dal mese di Maggio 2021 al mese di Settembre 2021" - esulano dalle competenze di questa Autorità che può disporre rimborsi o indennizzi nelle materie di propria competenza ma in alcun caso il risarcimento del danno. In ogni caso, si ritiene che la richiesta dell'istante possa essere interpretata come volta alla liquidazione di un indennizzo proporzionato ai disservizi subiti per la ritardata riattivazione dell'utenza, cessata per morosità da Optima Italia S.p.A. il 7 maggio 2021.

In merito, si deve rilevare che, con ordinativo del 16 giugno 2021, TIM S.p.A. ha avviato un nuovo processo di migrazione dell'utenza n. 0583494xxx e, come confermato in udienza, l'operatore è stato in grado di recuperare la numerazione, ormai cessata, e di riassegnarla all'istante. Tuttavia, per problematiche tecniche - non chiarite in sede di discussione - la riattivazione dell'utenza da parte di TIM S.p.A. è avvenuta solo l'8 settembre 2021. Per i disagi subiti, TIM S.p.A. ha comunque riconosciuto un indennizzo alla parte istante, pervenendo a un accordo economico in fase dibattimentale. Per quanto sopra esposto, non si ravvisano responsabilità di Optima Italia S.p.A. per il ritardo nella procedura di riattivazione dell'utenza, processo interamente gestito da TIM S.p.A. che, peraltro, ha provveduto a indennizzare l'istante per il disservizio patito. Si ritiene, tuttavia, che Optima Italia S.p.A. non abbia adottato la dovuta diligenza professionale nella gestione delle comunicazioni con la parte istante. Infatti, anche nella circostanza in cui la cessazione dell'utenza è stata legittimamente disposta da Optima Italia S.p.A. a fronte della morosità del cliente, si ritiene censurabile il successivo comportamento dell'operatore che ha omesso di rispondere ai reclami e solleciti di riattivazione del servizio inviati dall'utente, malgrado quest'ultimo avesse provveduto con sollecitudine a sanare la propria posizione debitoria e a darne notizia alla società. A tale riguardo, rileva che a fronte dei reclami inoltrati dall'istante a Optima Italia S.p.A. il 16 giugno 2021 e il 23 giugno 2021, l'operatore sia rimasto inerte, rendendo noti solo in sede di conciliazione – e segnatamente nelle memorie depositate agli atti - i motivi ostativi alla immediata riattivazione dell'utenza, con la precisazione che «essendo in corso una migrazione, i servizi disattivati “per morosità” non vengono riattivati dall'operatore a seguito del pagamento dell'insoluto accumulato dal cliente». Si ritiene, pertanto, che Optima Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire all'istante opportune informazioni in merito al disservizio segnalato, rappresentando i profili critici sottesi alla riattivazione del numero in presenza di un processo di migrazione e, in particolare, la necessità di rivolgersi all'operatore recipient. A fronte di tale inadempimento, in un'ottica di favor utentis, non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, computato nella misura massima, in base ai parametri forniti dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

DETERMINA

- Optima Italia Spa, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/03/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo, computato nella misura massima, per la mancata risposta ai reclami inviati dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella