

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/227715/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Optima Italia X
IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società XXXdel 13/01/2020 acquisita con protocollo N. 0012323 del 13/01/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

A seguito dell’udienza di conciliazione convocata per il giorno 10/01/2020, l’istante ha presentato istanza di definizione, come specificato in premessa. L’istante lamenta che dal giorno 19 novembre 2019, rimaneva senza internet e senza linea telefonica e che le ripetute segnalazioni del disservizio al call center, rimanevano senza alcun seguito. Aggiunge che il 90% del proprio lavoro dipende dalla connessione Internet e che quindi tale disservizio creava notevoli disagi nei rapporti con la clientela. In data 02/12/2019 avanzava richiesta di provvedimento temporaneo (GU5). In data 31/12/2019 disattivava il servizio con Optima e migrava verso un altro operatore. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto il risarcimento dei danni subiti a seguito dei disservizi lamentati.

La società Optima nella propria memoria difensiva, in atti con prot. AL 0030382del 22/01/2020, ha sostenuto la legittimità del proprio operato e domandato il rigetto delle domande avversarie. In particolare, evidenzia quanto di seguito: - in data 16/04/2019, l’utente sottoscriveva un contratto avente ad oggetto la fornitura di Optima, dei servizi Voce e ADSL, relativamente ad un’utenza principale e a un’utenza secondaria; - i servizi venivano regolarmente attivati in data 27/05/2019; - in data 20/11/2019, perveniva una segnalazione di malfunzionamento che veniva prontamente presa in carico dal reparto tecnico, con apertura di apposito ticket e con richiesta di escalation di Telecom. La causa del malfunzionamento era la seguente: Causa problema: Guasto Cavo – Data superamento Criticità: 18/12/2019. - La sede legale della società è sita in Budrio (BO), zona colpita dall’esonazione del fiume Idice che arrecava ingenti danni, al punto che gli operatori Telecom comunicavano a Optima che i tecnici, recatisi sul posto accompagnati dalla Protezione Civile, constatavano che la fuoriuscita del fiume aveva provocato la caduta di 5 pali, sommersi dalla melma e non più utilizzabili. - In conseguenza dei predetti danni, la fibra e il cavo in rame risultavano strappati. - dal 31/12/2019, l’utente disattivava il servizio con Optima e migrava ad un altro operatore.

In data 02/12/2019, l'utente che lamenta di non avere potuto usufruire del servizio voce e internet dal 19/11/2019, a causa di disservizi intervenuti, presentava istanza GU5/212291/2019 a questo Corecom, che acquisite le risultanze tecniche del gestore in ordine ai malfunzionamenti lamentati, in data 13/12/2019, emetteva un provvedimento di archiviazione del procedimento del seguente tenore: "Optima ha presentato una memoria dettagliata nella quale evidenzia che i disservizi lamentati dalla parte derivano da calamità naturali ed in particolare da esondazioni che hanno causato la caduta di 5 pali, sommersi dalla melma e non più utilizzabili. Nonostante gli interventi dei tecnici Telecom e della Protezione Civile, ad oggi, le criticità non sono state ancora risolte. L'operatore ha prospettato, quale data di superamento delle criticità, il 18/12/2019. L'operatore dichiara che in data 20/11/2019, perveniva una segnalazione di malfunzionamento che veniva prontamente presa in carico dal reparto tecnico, con apertura di apposito ticket 29500328 e con richiesta di escalation di Telecom. La causa del malfunzionamento è la seguente: Causa problema: Guasto Cavo – Data superamento Criticità 18/12/2019. L'utente dichiara di non essere stato contattato da nessun tecnico e che il call center più volte contattato, non forniva alcuna informazione in merito. Circa la richiesta di risarcimento del danno patito in ragione dei disservizi subiti, si rappresenta che la normativa Agcom esclude esplicitamente qualsiasi pretesa risarcitoria in tal senso. Tuttavia, va richiamato il consolidato orientamento Agcom e Corecom secondo cui "le istanze, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (cfr. Determina Corecom Toscana n. 81/12 e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 23/12). La domanda del presente procedimento, seppur proposta in termini impropri, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo. Tanto premesso, come suddetto, la parte ha presentato istanza GU5 a questo Corecom, chiedendo la riattivazione dei servizi voce e internet che si erano interrotti dal 19/11/2019, a causa di disservizi intervenuti, che si concludeva con un provvedimento di archiviazione, in virtù di una relazione addotta dall'operatore, nella quale descriveva le problematiche che avevano causato i disservizi lamentati (esondazione del fiume che comportava la caduta di 5 pali). Deve osservarsi che il gestore, in questa sede, ha allegato la stessa memoria, già prodotta in sede di GU5, non apportando dunque, alcun elemento aggiuntivo utile ai fini della decisione della controversia, mentre l'utente non ha presentato repliche alla produzione avversarie. In tema di disservizi, oggetto di doglianza, la normativa di settore, e in particolare la direttiva generale in materia di qualità carte dei servizi di cui alla delibera n. 179/03/ CSP, sancisce il principio secondo cui "gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali" (art. 3, comma 4). Ne deriva che, allorquando l'utente non può pienamente godere del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve il disservizio nel rispetto dei termini previsti, il primo ha diritto a un indennizzo, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. A propria discolpa, l'operatore deduce che non ha potuto tecnicamente intervenire per risolvere il guasto (dovuto a calamità naturale per esondazione) e che sul luogo intervenivano i tecnici Telecom e della Protezione civile per ripristinare la linea, ma non produce prova di tali interventi e né tantomeno di interlocuzioni con il gestore di rete e nemmeno di avere esaurito le attività di propria competenza. In linea generale, si evidenzia che il gestore ha l'obbligo di documentare l'esistenza di un impedimento e di essersi attivato per assolvere agli adempimenti di propria competenza, quali ad. es. i solleciti nei confronti di un terzo. Nel caso di specie, dunque, se da un lato la presunta causa di forza maggiore può giustificare l'inadempimento del gestore nei confronti dell'utente, dall'altro, l'operatore deve però fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio e l'inosservanza delle suddette prescrizioni attribuisce all'utente il diritto ad un indennizzo (Corecom E.R. Determina n. 7/2017, Determina n.19/2017, Delibera n. 8/2017, Delibera 27/2017, Delibera n.91/2017 e Delibera n. 92/2017). In tale sede, l'operatore, come già detto sopra, si è limitato ad allegare la stessa memoria addotta in sede di GU5, non apportando, dunque, alcun aggiornamento o informazione aggiuntiva rispetto a quanto dedotto nella predetta sede. Né agli atti risulta che l'operatore abbia fornito la prova di avere informato l'utente circa lo stato di avanzamento della pratica e delle ulteriori criticità tecniche riscontrate nel corso della procedura, in ossequio ai criteri di trasparenza e chiarezza (delibera Agcom n. 122/16/CIR). A fronte, infatti, di qualunque difficoltà tecnica possa il gestore avere incontrato, rimane l'evidente inadempimento contrattuale da parte di quest'ultimo, che non risulta essersi adoperato a fornire all'utente informazioni ulteriori ed aggiuntive circa le difficoltà tecniche incontrate nel corso del processo in esame. Pertanto, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per il mancato assolvimento dei suoi oneri informativi, ai sensi dell'art. 4, comma 2, in combinato disposto dell'art. 13, comma 2 del Regolamento indennizzi nella misura di Euro 7,50, aumentati di

un terzo (servizio accesso a internet) per ogni giorno di ritardo rispetto ai “propri oneri informativi circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi “, computati per complessivi 29 giorni, in riferimento al periodo compreso dal 13/12/2019 (data di archiviazione del procedimento in sede di GU5) al 10/01/2020 (data della udienza di conciliazione), per una somma complessiva pari a Euro 290,00 (duecentonovanta/00).

DETERMINA

- Optima Italia X, in accoglimento dell’istanza del 13/01/2020, è tenuta a 1. Accoglie l’istanza della società XX nei confronti della società Optima Italia S.p.A., per le motivazioni, di cui in premessa. 2. La società Optima è tenuta a corrispondere all’istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza I. Euro 290,00 (duecentonovanta/00) a norma dell’art. 4, comma 2, in combinato disposto dell’art. 13, comma 2, del Regolamento indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall’articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell’articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Rita Filippini