

Oggetto: definizione della controversia A. Dxxx Fxxx / Optima (Lazio/D/513/2018)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS);

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente A. Dxxx Fxxx, presentata in data 24.4.2018 PROT. 2314;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di OPTIMA che fin dall'attivazione del contratto del 23.5.2016 la linea adsl funzionava lentamente e viaggiando a 3 mega anziché ai 20 contrattualmente previsti. Tanto comportava la perdita di clienti dell'istante. Il servizio voce sarebbe sempre stato attivo con TIM.

In conseguenza dell'inadempimento del gestore chiedeva con diffida del 15.9.2016 la risoluzione immediata del contratto.

Sulla base di queste premesse, l'utente chiedeva al gestore:

- l'immediata risoluzione del contratto;
- l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- indennizzo per false garanzie sulla potenza del servizio internet;
- indennizzo per perdita della clientela;
- Indennizzo per invio illegittimo di fatture per servizi di competenza TIM ed Enel;
- Spese di procedura.
-

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l'operatore respingeva le richieste avanzate dall'istante, rilevando l'infondatezza delle pretese avanzate e dei fatti lamentati.

Sui fatti cointestati deduceva che il contratto aveva ad oggetto anche la fornitura della luce ed il pagamento rateizzato di un IPHONE 6.

Assumeva di avere sempre riscontrato i reclami inoltrati ed id avere già emesso nota di credito per gli insoluti relativi alla linea adsl.

In base a tali premesse, ha chiesto all'adito Corecom di rigettare le richieste formulate.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante vengono accolte nei limiti che seguono.

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

La liquidazione dei danni per: indennizzo per false garanzie sulla potenza del servizio internet; indennizzo per perdita della clientela; indennizzo per invio illegittimo di fatture per servizi di competenza TIM ed Enel, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Sono, dunque, escluse dalla disamina che segue le richieste risarcitorie avanzate dall'utente, ad eccezione di quelle che, in ossequio ad un principio di economia procedimentale e ragionevolezza dell'azione amministrativa secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, possono essere intese ed interpretate, con un'ottica di favore per l'utente, come richieste di indennizzo da disporsi in seguito all'accertamento di uno o più inadempimenti contrattuali da parte del gestore, ove la disamina delle deduzioni di parte istante, lo consenta.

Sempre alla luce dell'art. 19 citato, non può accogliersi la richiesta di "risoluzione definitiva del contratto" dal momento che il Corecom non può imporre obblighi di *facere* al gestore.

Tanto premesso, l'utente ha allegato la documentazione comprovante l'avvenuto invio della richiesta di risoluzione del contratto del 15.9.2016

Per i motivi suesposti, a fronte del valido recesso esercitato dall'utente, OPTIMA questi avrebbe dovuto cessare la linea entro i successivi 30 giorni, vale a dire entro il 15.10.2017.

Per tale ragione, ogni addebito successivo relativo ai servizi "voce" e "ADSL" deve, pertanto, ritenersi illegittimo e non dovuto dall'utente, che ha diritto al relativo storno fino alla chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese.

Non avendo depositate le fatture TIM relative al servizio voce, difatti, non è stata fornita la prova che la stessa sia stata fatturata anche da TIM.

Allo stesso modo devono essere stornati le eventuali penali contabilizzate a titolo di recesso/risoluzione.

Sono dovute, invece, ulteriori somme relative ad apparecchiature ed a servizi che esulano dalla competenza della scrivente Autorità.

Alcuna somma, poi, può essere liquidata a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dal momento che dalla documentazione in atti emerge che tra utente e gestore vi è stata una continua e tempestiva interlocuzione ed alcun reclamo è rimasto inevaso.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- 1) in accoglimento parziale dell'istanza dell'utente Dxxx Fxxx il gestore OPTIMA è tenuto, dalla data del 15.10.2017 a stornare la posizione debitoria dell'istante con riferimento ai servizi "voce" e "ADSL" fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese;
- 2) che il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
- 3) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 4) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso
- 5) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to

Dott.