

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/134707/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx Cxxx Dxxx Pxxx F. - 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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza della società Gxxx Cxxx Dxxx Pxxx F., del 11/06/2019 acquisita con protocollo n. 0253732 del 11/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “A seguito di tentativo obbligatorio di conciliazione con esito negativo, veniva emesso dal Corecom Lazio provvedimento temporaneo in merito alla richiesta di trasloco in data 14.03.19, provvedimento che non veniva osservato dall’operatore. La linea veniva traslocata soltanto in data 22.05.19, ossia 107 giorni dopo la richiesta (del 04.02.19) nonostante gli innumerevoli solleciti. A seguito di richiesta di trasferimento di chiamata (12.02.19)

dal fisso al telefono cellulare dell'istante al n. 32965xxx l'esercizio commerciale dell'istante rimaneva irraggiungibile per 107 giorni. A seguito di ciò l'istante effettuava richiesta di migrazione ad altro operatore. La linea voce/adsl riprendeva a funzionare in data 22.05.19 e mentre la linea telefonica riprendeva il normale funzionamento, la linea adsl cessava nuovamente di funzionare. A seguito di segnalazione di malfunzionamento ad Optima in data 31.05.19 veniva contestata la fatturazione relativa ai mesi in cui la linea rimaneva inutilizzabile (04.02.19 - 22.05.19), continuando l'operatore ad emettere fatture e ad incassarle con addebito diretto. Le richieste dell'istante sono un indennizzo omnicomprensivo di €. 7.000,00 per tutti i disservizi posti in essere da Optima e per tutti i danni conseguenti ai disservizi descritti nella presente istanza di definizione e nella precedente istanza di conciliazione, lo storno dell'eventuale insoluto considerato che in data 11.06.19.”.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Optima Spa deducendo che: “Preliminarmente si comunica che la società “Gxxx Cxxx dxxx Pxxx F.” ha sottoscritto un modulo per la richiesta di trasloco della linea telefonica in data 4 febbraio 2019. Il giorno 19 febbraio 2019 la suddetta pratica è stata sospesa per causa: “canalina ostruita o inidonea”, a sostegno di quanto asserito si allega il print sotto la lettera “B”. Il 27 febbraio u.s. il trasloco non è stato evaso ed è stata aperta una segnalazione alla società “Telecom”, (C: OPT:WLR:1154422) poichè la de-sospensione è stata scartata. In data 28 febbraio 2019 alle ore 15:40 Telecom comunica che: “OL attualmente non desospensibile causa riscontrate problematiche su tubazione cliente; OL in analisi al territorio. Inviato sollecito per sblocco o previsione ripresa attività” In data 6 marzo u.s. la Telecom, mediante l'operatrice addetta, scrive: “devo informarmi con il territorio per capire se effettivamente è una problematica cliente per “canalina ostruita” oppure se è un problema Tim”. In data 7 marzo 2019 la Telecom comunica che: “il territorio mi comunica che la pratica è nello stato SOSPESO in quanto era riscontrato un problema in sede cliente”, e che sarà possibile desospendere solo quando il cliente confermerà di aver risolto tale problematica, la documentazione con Telecom non si allega perché di natura confidenziale e potrà essere prodotta solo dopo previa autorizzazione da parte di Telecom. In data 11 marzo u.s. la società “Optima Italia s.p.a.” invia una comunicazione al cliente per informarlo che la pratica di trasloco è stata sospesa per “canalina ostruita” e che sono necessari dei lavori tecnici nell'abitazione per risolvere la problematica e procedere al trasloco, la suddetta comunicazione viene allegata sotto la lettera “C”. Stando così le cose, la pratica di trasloco in data 18 marzo u.s. è stata sospesa con codice “TRA00000589” con la seguente causale: “canalina ostruita o inidonea”, come da print che si allega “D”. Il 18 marzo u.s. viene richiesta nuova pratica di trasloco per il wrl in virtù ottemperanza provvedimento GU5/90262/2019. Il 20 marzo 2019 la pratica è stata nuovamente sospesa per mancanza di permessi. In seguito è stato richiesto un nuovo trasloco con codice “TRA00000602” ed il 22 maggio il trasloco wrl è stato espletato, come dimostrano i print che si allegano sotto le lettere “E” ed “F”. Per mera completezza espositiva, si precisa che il trasloco della linea telefonica, operazione che consente di spostare la linea telefonica da un posto ad un altro, viene considerata come nuova attivazione della linea telefonica. Orbene come testualmente previsto dalla Carta Servizi della società “Optima Italia s.p.a” (che è pubblicata sul sito della suddetta società), la società “Optima” si impegna ad attivare tutti servizi richiesti dal Cliente nel Contratto, secondo le modalità indicate nelle Condizioni Generali, entro il termine di 90 giorni dalla data del suo perfezionamento, salvo problemi tecnici non imputabili ad Optima. Nel caso di specie la mancata attivazione del servizio nei termini previsti dalla Carta servizi non è dipesa da Optima bensì da problemi tecnici non imputabili ad Optima. Per quanto concerne l'istanza UG, si precisa che la “Optima” non ha aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione, pertanto, il procedimento si è concluso con esito negativo e dunque con un verbale di mancato accordo. In seguito, la parte ha esperito un procedimento d'urgenza (GU5/90262/2019) e nella comunicazione ottemperanza al provvedimento temporaneo in data 18 marzo u.s. la società “Optima” comunicava “si è provveduto ad effettuare una nuova richiesta di trasloco. Per mera completezza espositiva, si precisa che se la problematica sulla tubazione del cliente (canalina ostruita) non è stata risolta il procedimento non andrà a buon fine.” Come si evince dalla comunicazione sotto la lettera “G”. Alla luce di quanto sopra si richiede l'archiviazione del procedimento nei confronti della società “Optima Italia s.p.a.”.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si sottolinea che nessuna responsabilità è ascrivibile all'operatore per il ritardo nella risoluzione del disservizio, qualora questo provi, come nel caso di specie, che immediatamente dopo aver ricevuto la segnalazione da parte del cliente, ha

provveduto ad inoltrarla all'operatore proprietario della rete di accesso, cioè all'unico soggetto abilitato ad intervenire per la risoluzione del guasto. L'operatore convenuto quindi si è prontamente attivato, adottando tutte le misure necessarie per una tempestiva risoluzione del disservizio, il cui protrarsi non è stato determinato da causa a lui imputabile. "Corecom Lazio Delibera n. 33/12" Nel valutare complessivamente il caso in esame, la società Optima ha dato prova di aver contattato l'ente proprietario della infrastruttura e nonostante tale evenienza non è riuscita a risolvere la problematica dell'utente. Ciononostante, la società ha continuato la fatturazione nonostante il non funzionamento del servizio, rilevabile dalle stesse ammissioni dell'operatore, con prelievi dal conto dell'utente, prelievi anch'essi non riconosciuti dall'operatore. Pertanto, pur non potendosi riconoscere indennizzo per comportamenti omissivi dell'operatore sui disservizi, si deve prendere atto che la fatturazione effettuata in mancanza di servizio è illegittima, e pertanto vanno rimborsate e stornate le somme di cui trattasi, riferite al periodo febbraio – maggio 2019, anche se fatturate successivamente. Per quanto attiene alla mancata risposta ai reclami non si rinviene agli atti documentazione dell'operatore che comprovi inequivocabilmente l'avvenuta risposta, anche in relazione ad alcune specifiche richieste dell'utente, e pertanto si dispone l'indennizzo previsto dall'apposito Regolamento dell'Autorità, quantificato nella somma di € 300,00, in quanto tale tetto è superiore al calcolo pro die. Spese di procedura compensate.

## DETERMINA

- Optima Italia Spa, in parziale accoglimento dell'istanza del 11/06/2019, è tenuta a stornare/rimborsare tutte le fatture emesse dal gestore sulla linea 0765456xxx per il periodo indicato in premessa, nonché l'indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami. Spese di procedura compensate.

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  
Roberto Rizzi

f.to