

**DETERMINA 5/2021 Fascicolo n. GU14/326438/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****- 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;

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”;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l’istanza della società \_\_\_\_\_, del 14/09/2020 acquisita con protocollo n. 0374228 del 14/09/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione alla numerazione di tipo affar: \_\_\_\_\_, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) si è verificato un malfunzionamento dei servizi voce e dati e, alla data dell’istanza, il problema non era ancora risolto; b) tale situazione causava gravi disagi; c) nel frattempo, è stata chiesta l’attivazione

di altra utenza. In base a tali premesse, l'istante chiede la somma di euro 1.500 per per i disagi causati, per il tempo perso e per le future spese di attivazione di un nuovo contratto con altro gestore.

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue: 1) da verifiche effettuate risulta un primo caso di guasto aperto su segnalazione del cliente per il servizio adsl dal 26/06/2020 al 30/06/2020, poi un disservizio per il servizio voce dal 01/07/2020 al 08/07/2020 e, infine, sempre per il servizio ADSL, un caso di guasto dal 30/09/2020 al 01/10/2020 definito con esito negativo in quanto il cliente, contattato telefonicamente, riferiva di non essere interessato a proseguire il rapporto con la società e di aver già sottoscritto contratto di fornitura dei servizi di servizi di telecomunicazione con altro operatore telefonico. L'istante non ha depositato memorie in replica alle deduzioni della convenuta.

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità delle richieste di ristoro per disagi, tempo perso ed eventuali futuri costi di attivazione, trattandosi di richieste risarcitorie, non ammissibili in sede Corecom, giusto il disposto dell'articolo 20, commi 4 e 5, del Regolamento, a mente del quale l'Autorità, e quindi il Corecom, è competente solo in materia di storni/rimborsi ed indennizzi, ferma restando la possibilità per l'utente di rivolgersi all'autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno. Passando al merito e considerando, quindi, la domanda come richiesta di indennizzo per malfunzionamento, si osserva quanto segue. In primo luogo, non è stata depositata da parte dell'utente alcuna copia di reclami, né nel corso della presente procedura, né in quella per il tentativo obbligatorio di conciliazione. Le uniche segnalazioni di cui può aversi contezza sono pertanto quelle indicate dal gestore nella propria memoria, e precisamente: "per il servizio adsl dal 26/06/2020 al 30/06/2020 poi un disservizio per il servizio voce dal 01/07/2020 al 08/07/2020 e poi ancora sempre per il servizio ADSL un caso di guasto dal 30/09/2020 al 01/10/2020". Va poi considerato che, in esito alla richiesta di integrazione istruttoria dell'11 giugno 2021, il gestore, in pari data, ha depositato la nota credito n. 5001599 del 5 novembre 2020, con la quale veniva riconosciuta all'istante la somma di 90 euro a titolo di indennizzo automatico. In relazione a quanto precede, quindi, tenuto conto che l'utenza di cui trattasi è una linea affari e che il disservizio ha interessato alternativamente il servizio dati e voce, per un totale di 12 giorni, va riconosciuta all'istante, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 54,00 (6 euro/die X12 giorni, raddoppiato in quanto utenza affari, al netto della somma di 90 euro di cui alla nota di credito). Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo. Spese di procedura compensate.

#### DETERMINA

- Optima Italia Spa, in parziale accoglimento dell'istanza del 14/09/2020, è tenuta a in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla \_\_\_\_\_ ) – \_\_\_\_\_, per i motivi sopra indicati, A) l'operatore Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a: - versare all'istante la somma di euro 54,00 (cinquantaquattro), ai sensi degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi. Il rigetto delle altre domande. Spese di procedura compensate. L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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  
Simonetta Silvestri