

DETERMINA Fascicolo n. GU14/623841/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXX XXX - 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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXX XXX XXX, del 31/07/2023 acquisita con protocollo n. 0203463 del 31/07/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data 21 luglio 2023 nei confronti della società Optima Italia s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore), il sig. XXX XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente) lamenta: il ritardo nell’attivazione dei servizi di rete mobile; l’interruzione dei servizi di rete mobile già attivi presso altro operatore; la sospensione senza preavviso della componente dati sull’utenza mobile n. XXXXXX; la mancata risposta al reclamo del 31.01.2023 trasmesso a mezzo PEC; la scomparsa del numero mobile XXXXXX dall’Area Clienti e con la conseguente possibilità di fruizione soltanto parziale della stessa Area Clienti (sia tramite web che tramite App). L’Istante, in particolare, riferisce quanto segue: - in data 02.01.2023 ordinava una SIM Optima chiedendo la portabilità del numero XXXXXX da altro gestore; da indicazione dell’Operatore, la SIM si sarebbe attivata automaticamente entro 2 giorni lavorativi dalla consegna

del documento di identità al corriere che avrebbe recapitato la SIM. Contestualmente all'attivazione della SIM si sarebbe avviata automaticamente anche la portabilità del numero; - in data 09.01.2023 il corriere si presentava all'indirizzo dell'Istante richiedendogli copia del documento di identità e consegnandogli una busta proveniente da Optima Italia SpA. Una volta aperta la busta, tuttavia, l'Istante verificava che la stessa non conteneva alcuna sim, ma altri oggetti mai acquistati; - contattava immediatamente il Servizio Clienti Optima, spiegando l'accaduto e avvisando che il corriere aveva già trasmesso il documento di identità per l'attivazione della SIM non ricevuta. Chiedeva pertanto il blocco dell'attivazione della SIM, e soprattutto, della portabilità del numero; - in data 10.01.2023, entrando nell'Area Clienti Optima, apprendeva dell'avvenuta attivazione, in pari data, della SIM (mai ricevuta) con n. provvisorio XXXXXX, e dell'avvenuto inserimento della richiesta di MNP del numero XXXXXX; - preso atto di tali circostanze, chiedeva all'Operatore se nel frattempo il numero sarebbe rimasto attivo con l'Operatore donating (ho.mobile), ricevendo rassicurazioni in tal senso; - tuttavia, in data 12.01.2023, la SIM dell'operatore donating cessava di funzionare; - contattava nuovamente il Servizio Clienti, lamentando l'espletamento della procedura di portabilità su una SIM mai ricevuta dall'Istante, e la mancata attivazione della SIM sostitutiva inviata dall'Operatore e ricevuta il giorno 11.01.2023; invitava inoltre l'Operatore a procedere quanto prima all'attivazione di detta SIM e alla sostituzione del numero nativo di quella SIM (XXXXXX), con quello oggetto di portabilità; - solo in data 24.01.2023 il disservizio veniva risolto: la SIM Optima sostitutiva veniva attivata con il numero "portato" XXXXXX. La numerazione, tuttavia, risultava scomparsa dall'Area Clienti; - in data 25.01.2023 segnalava al Servizio Clienti la scomparsa del numero XXXXXX dall'Area Clienti, chiedendo il re-inserimento del numero nel più breve tempo possibile, in modo da poter gestire correttamente l'utenza. In data 27.01.2023, in considerazione dell'inerzia dell'Operatore, contattava nuovamente il Servizio Clienti; - in data 31.01.2023 inviava reclamo via PEC chiedendo la corresponsione degli indennizzi per il ritardo nell'attivazione dei servizi e per la perdita della numerazione XXXXXX dal 12.01.2023 al 24.01.2023, e sollecitava, infine, il ripristino della numerazione all'interno dell'Area Clienti; - dal giorno 22.06.2023 la componente dati cessava di funzionare a seguito della ricezione del seguente SMS: "Gentile Cliente, hai raggiunto la soglia massima di traffico dati previsti dalla tua offerta. Per aggiungere Giga chiama il 401640 per le opzioni disponibili". Dal dettaglio traffico scaricato dall'Area Clienti (funzionalità ancora attiva, nonostante la rimozione del numero), tuttavia, negli ultimi 30 giorni non risultava un consumo di 100GB di traffico dati previsto dall'offerta; - data l'urgenza di riattivare il servizio dati, tentava l'acquisto di un pacchetto aggiuntivo, ma l'Area Clienti, restituiva messaggio di errore, stante il mancato ripristino della numerazione nell'Area stessa; - nonostante le segnalazioni via telefono, solo in data 04.07.2023 i disservizi venivano risolti: il numero XXXXXXXX veniva ripristinato nell'Area Clienti e veniva riattivato il servizio dati. Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi voce, dati ed SMS, ai sensi dell'art. 4, co. 1 Allegato A alla Del. 347/18/CONS dal 13.01.2023 (48 ore lavorative dopo la ricezione della SIM del 11.01.2023) sino al 24.01.2023 (data di attivazione dei servizi), per un totale di € 270; 2) indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi accessori (segreteria telefonica), ai sensi dell'art. 4, co. 3 Allegato A alla Del. 347/18/CONS dal 13.01.2023 (48 ore lavorative dopo la ricezione della SIM del 11.01.2023) sino al 24.01.2023 (data di attivazione dei servizi). Trattandosi di un solo servizio accessorio (Segreteria Telefonica), si richiedono € 30; 3) indennizzo per interruzione dei servizi per motivi tecnici presso il precedente Operatore dal 12.01.2023 (data di espletamento MNP su SIM non in mio possesso) fino al 24.01.2023 (data riattivazione numerazione sulla SIM da me ricevuta il giorno 11.01.2023), ai sensi del combinato disposto di cui agli art. 6, co. 1 e art. 7, co. 1 Allegato A alla Del. 347/18/CONS, per un importo di € 6/giorno per ciascun servizio attivo presso il precedente Operatore (voce, dati ed SMS), dal 12.01.2023 al 24.01.2024, per un totale di € 234; 4) indennizzo per la sospensione senza preavviso della componente dati dal 22.06.2023 al 04.07.2023 ai sensi dell'art. 5, co. 1 dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS, per un totale di € 97,5; 5) indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 31.01.2023 trasmesso a mezzo PEC, ai sensi dell'art. 12, co. 1 Allegato A alla Del. 347/18/CONS di € 2,5/giorno per complessivi € 300; 6) indennizzo per la scomparsa del numero dall'Area Clienti e conseguente malfunzionamento della stessa (sia tramite web che tramite App), ai sensi del combinato disposto di cui agli art. 6, co. 4, e art. 4, co. 3 Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, per un totale di €161. L'importo complessivo richiesto ammonta a € 1,092.50. In replica alla memoria avversaria, l'Istante afferma quanto segue: - le istanze UG/589859/2023 e GU14/600585/2023 avevano come oggetto l'errato trasferimento del credito residuo di € 41,85 dal precedente Operatore (Iliad) verso Optima (trasferimento non richiesto ma avvenuto ugualmente) e la mancata risposta al collegato reclamo del 17.01.2023: nulla, dunque, a che vedere con quanto rappresentato nell'istanza GU14/623841; - i bonifici citati da Optima sono riconducibili esclusivamente all'istanza GU14/600585/2023; - gli asseriti riscontri depositati da Optima sono riconducibili a reclami non

oggetto della presente procedura. L'istante chiede inoltre che, stante la mancanza di una puntuale contestazione da parte dell'Operatore, i fatti riportati in istanza vengano intesi come acclarati, in base al principio di non contestazione sancito dall'art. 115 c.p.c.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore: - preliminarmente eccepisce l'inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto avente il medesimo oggetto delle altre istanze UG/589859/2023 e GU14/600585/2023; - rileva che con l'istanza GU5/617707/2023, presentata contestualmente all'istanza UG/617706/2023, il cliente aveva lamentato l'"interruzione della componente dati sull'utenza XXXXXX dal 22.06.2023"; - chiarisce che, da verifiche effettuate, era emerso un disallineamento di sistema per cui il cliente risultava con credito pari a zero. La problematica era stata poi risolta con la conseguente archiviazione del procedimento per l'adozione di provvedimento temporaneo; - sottolinea che ogni doglianza del cliente è stata prontamente gestita e risolta da Optima, sempre in favore del cliente medesimo; il cliente ha ottenuto sia il rimborso del credito residuo erroneamente trasferito, oggetto delle istanze UG/589859/2023 e GU14/600585/2023, sia l'indennizzo di € 50,00 per tutto quanto lamentato.

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Preliminarmente va rigettata l'eccezione di inammissibilità formulata dall'Operatore, atteso che, come la stessa Optima afferma in memoria, le procedure di conciliazione e definizione precedentemente avviate avevano ad oggetto il trasferimento del credito residuo, tematica che nulla ha a che vedere con quanto contestato dall'Istante nella presente procedura. Nel merito, le richieste formulate dalla parte Istante possono essere accolte solo parzialmente per i motivi che saranno qui di seguito esposti. 1) Quanto alla richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi, la stessa può essere accolta. Invero, la mancata consegna della Sim ha di fatto impedito l'attivazione dei servizi di rete mobile richiesti dall'Utente, che avrà pertanto diritto a un indennizzo ai sensi degli artt. 4, comma 1, e 13, comma 6, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi di cui all'all. A alla Delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii., da calcolarsi moltiplicando il parametro giornaliero di € 7,50, previsto dalle citate disposizioni, per gli 11 giorni compresi tra il 13 e il 24 gennaio 2023, per complessivi € 82,50. 2) Quanto all'indennizzo per l'interruzione dei servizi sull'utenza mobile n. XXXXXX a causa del mancato blocco – seppure tempestivamente richiesto dall'Utente – delle procedure di portabilità del numero, la stessa non può essere accolta in quanto tale disservizio risulta "assorbito" da quello derivante dalla mancata attivazione della Sim e per il quale si è disposto l'indennizzo come quantificato al punto precedente. 3) Va invece accolta la richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio dati sulla già menzionata utenza occorsa tra il 22 giugno e il 4 luglio 2023. Per stessa ammissione dell'Operatore, tale interruzione è stata causata da un disallineamento dei sistemi che ha fatto risultare azzerato il credito dell'Utente, sebbene non lo fosse. Pertanto, stante l'inadempimento dell'Operatore – che non ha garantito, in violazione di quanto prevede l'art. 3, comma 4, della Delibera Agcom 79/03/CSP, una continua, regolare e ininterrotta fornitura del servizio dati –, l'istante avrà diritto ad un indennizzo sulla base di quanto previsto dagli artt. 6, comma 2, e 13, comma 6, del citato Regolamento sugli Indennizzi, da calcolarsi moltiplicando il parametro giornaliero di € 3,00 (stante l'interruzione della sola componente dati, cfr. Agcom Determine direttoriali GU14/609388/2023, GU14/609887/2023, GU14/610353/2023) per i 12 giorni di disservizio, per complessivi € 36,00. 4) Si rigetta, poi, la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio gratuito di accesso all'Area Clienti, atteso che non risulta provato che la momentanea scomparsa della numerazione dall'Area Clienti (come da screenshot depositato dall'Istante) abbia comportato l'impossibilità di utilizzo di tale servizio - lo stesso Istante afferma di avere consultato tale Area nel giugno 2023, verificando il mancato esaurimento il plafond di traffico dati a disposizione sull'utenza n. XXXXXX - e si sia protratta per tutto il periodo riferito in istanza. 5) Quanto, infine, alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato con PEC del 31 gennaio 2023, la stessa non viene accolta in quanto tale indennizzo è assorbito da quelli già riconosciuti per i disservizi oggetto del reclamo stesso.

DETERMINA

- Optima Italia Spa, in parziale accoglimento dell'istanza del 31/07/2023, è tenuta a : 1) corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 82,50 (ottantadue/50), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 36,00 (trentasei/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. L'Operatore Optima Italia S.p.A. è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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 Saini