



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINAFascicolo n. GU14/447670/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Optima XXX
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. 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 del XXX del 04/08/2021 acquisita con protocollo n. 0331669 del 04/08/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione tenutasi in data 21/05/2021, cui l’operatore non ha partecipato, (di seguito Optima), istanza di definizione in data 04/08/2021, lamentando quanto segue. Nel mese di agosto 2019, stipulava con Optima il contratto “Tutto in uno Business,” avente ad oggetto la fornitura del servizio voce sull’utenza n. 054XXXX015, del servizio Internet sull’utenza n. 054XXXXXX337 e del servizio di linea mobile sull’utenza n. 377XXXX219. Sin dall’attivazione del contratto, Optima non forniva tuttavia un servizio regolare, creando gravi danni economici alla Società che svolge attività di ferramenta e, quindi, utilizza quotidianamente la linea e la connessione internet non solo per ricevere i pagamenti a mezzo POS da parte dei clienti ma, altresì, per svolgere tutta l’attività quotidiana di gestione del magazzino, della fatturazione, dei

macchinari utilizzati per gestire la clonazione e programmazione di nuove chiavi delle autovetture. Nello specifico, nelle giornate del 14/10/2019 e del 16/10/2019, si verificavano malfunzionamenti della linea adsl che venivano immediatamente segnalati telefonicamente all'operatore e risolti dallo stesso nelle stesse date. Nei giorni 6/11/2019 e 07/11/2019, segnalava telefonicamente malfunzionamenti sulla linea adsl e, in data 11/11/2019, l'operatore, durante l'orario di attività lavorativa del negozio, consegnava un nuovo modem, che in quel momento era impossibilitato a ricevere perché impegnato con la clientela. Alla richiesta di consegnarlo in altro orario gli veniva risposto che non era possibile; l'operatore la considerava un rifiuto ad accettare il nuovo modem, equiparandola alla soluzione del problema. In data 18/11/2019, non funzionavano sia la linea voce sia la linea ADSL e pertanto, in pari data, avanzava reclamo telefonico all'operatore che, in data 20/11/2019, consegnava il nuovo modem e da quel momento i servizi riprendevano a funzionare regolarmente. In data 03/01/2020, segnalava telefonicamente malfunzionamenti sulla linea voce (a tratti si disattivava e si riattivava) e sulla linea adsl che erano già iniziati in data 01/01/2020 e, poiché l'operatore non risolveva il disservizio, in data 04/01/2020 avanzava reclamo via pec. In data 07/01/2020, alla riapertura dell'attività lavorativa dopo le festività, riscontrava il persistere dei riferiti disservizi e pertanto, dopo avere avanzato segnalazione telefonica, durante la quale l'operatore evidenziava che non risultavano problematiche, inoltrava un ulteriore reclamo via pec. In data 08/01/2020, atteso il perdurare dei suddetti malfunzionamenti, dopo avere avanzato segnalazione telefonica all'operatore, il quale si impegnava a consegnare un nuovo modem, inoltrava un ulteriore reclamo via pec. In data 09/01/2022 spediva ennesima pec. In data 10/01/2020, l'operatore consegnava un nuovo modem, ma nonostante i numerosi tentativi di allineamento i disservizi persistevano, pertanto inoltrava segnalazione telefonica, ma i malfunzionamenti non venivano risolti. In data 13/01/2020, constatato il perdurare dei citati disservizi, avanzava reclamo telefonico ad operatori ai quali il problema risultava risolto, pertanto, nella stessa data, contattava di nuovo l'operatore che si impegnava alla consegna di un nuovo modem; i malfunzionamenti si verificavano anche in data 14/01/2020. In data 15/01/2020, l'operatore consegnava il nuovo modem, ma nonostante diversi tentativi di allineamento, la linea voce e la linea adsl non funzionavano regolarmente e pertanto, in pari data, avanzava tre reclami telefonici, a seguito dei quali veniva ripristinata solo la linea adsl, ma non la linea voce. In data 16/01/2020, l'operatore ripristinava regolarmente la linea voce, ma la linea adsl risultava di nuovo malfunzionante. In data 15/01/2020, effettuava richiesta di passaggio ad altro operatore, che diventava effettiva dal 16/2/2020, solo in relazione ai servizi telefonici. In data 20/01/2020, anche la linea voce non funzionava regolarmente e pertanto, in pari data, avanzava reclamo telefonico. In data 21/01/2020, tramite mail, l'operatore avanzava proposta di indennizzo per disservizi pari ad euro 111,00, suddivisi in tre rate da 37 euro ciascuna sulle prime tre fatture emesse, non accettata perché ritenuta iniqua. In data 22/01/2020, atteso il persistere dei riferiti malfunzionamenti, avanzava reclami telefonici. In data 24/01/2020, la linea voce e la linea adsl risultavano ripristinati e i servizi regolarmente funzionanti. In data 31/01/2020, tramite Federconsumatori di Rimini, via pec e via fax, inoltrava reclamo. In data 15/04/2020, via pec, avanzava disdetta contrattuale, rispetto alla linea internet e alla linea mobile. Nonostante il passaggio ad altro operatore dal 16/02/2020 della linea telefonica e la comunicazione di recesso contrattuale via pec del 15/04/2020 sulle altre utenze, Optima continuava ad emettere fatturazione, sebbene non usufruisse più di alcun servizio. Precisa che i costi di disattivazione imputati nell'ultima bolletta non sono dovuti poiché il recesso è stato determinato unicamente da grave inadempimento del gestore. Ciò premesso, l'istante richiede: a) lo storno e il rimborso delle seguenti fatture regolarmente pagate, poiché riferite ad un arco temporale in cui non ha usufruito regolarmente del servizio fonia: n. 22XXX32/IB/2019 del 12/9/2019, pari a euro 90,00; n. 22XXX76/IB/2019 dell'11/10/2019, pari a euro 47,82; n. 23XXX38/IB/2019 del 13/11/2019, pari a euro 45,87; n. 23XXX61/IB/2019 dell'11/12/2019 pari a euro 45,14 e n. 20XXX58/IB/2020 del 15/01/2020 pari a euro 45,14; b) lo storno e la restituzione delle somme imputate a titolo di linea Internet, mobile e voce nelle seguenti fatture: n. 20XXX24/IB/2020 del 13/02/2020, pari a euro 45,15; n. 20XXX51/IB/2020 del 12/03/2020, pari a euro 45,14; n. 21XXX27/IB/2020 del 11/04/2020, pari a euro 45,14; n. 21XXX78/IB/2020 del 13/05/2020, pari a euro 36,11 e n. 21XXX07/IB/2020 del 18/6/2020, pari a euro 182,88; c) indennizzi per illegittima interruzione e/o sospensione del servizio (per ciascuna linea e considerato che trattasi di utenza business); d) il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali subiti a causa del grave inadempimento. Quantifica i rimborsi/indennizzi richiesti in euro 5.000,00.

Con memoria del 20/09/2021, l'operatore ha sostenuto la legittimità del proprio operato e domandato il rigetto delle domande avversarie, eccependo in via preliminare, di avere subito, nel corso dell'anno 2020, un attacco hacker comunicato a tutte le Autorità competenti. Tale circostanza, comprometteva i sistemi informatici della

compagnia e causava l'impossibilità di accedere ai dati dei clienti e recuperare integralmente la documentazione relativa agli stessi. L'operatore si oppone alla richiesta di storno delle fatture indicate, evidenziando che le stesse risultano essere conformi a quanto pattuito in sede contrattuale tanto che l'utente presenta una situazione contabile regolare e, dunque, priva di importi insoluti. Specifica che le utenze oggetto di lamentela sono rimaste attive con Optima per il seguente periodo: il servizio voce all'utenza 0541XXXX15 dal giorno 02/09/2019 al 02/03/2020 e il servizio adsl all'utenza 054XXXX015 dal giorno 02/09/2019 al 13/05/2020. Precisa, infine, che la quota Voce addebitata con la contestata fattura n. 21XXX07 è stata oggetto di storno per le mensilità di aprile e maggio 2020 con la nota di credito n. 20XXX32 del 08/03/2021 (allegata).

Ad esito dell'istruttoria condotta, l'istanza può essere accolta parzialmente, come di seguito precisato. Le richieste sub a) e sub b), relative allo storno e al rimborso delle fatture indicate, sono trattabili congiuntamente e non meritano accoglimento per i motivi di seguito indicati. Con riferimento alla richiesta di storno, è l'operatore stesso a chiarire in memoria che "le stesse (fatture) risultano essere conformi a quanto pattuito in sede contrattuale tanto che la cliente stessa presenta una situazione contabile regolare e, dunque, priva di importi insoluti". Con riferimento alla richiesta di rimborso, essa deve essere rigettata poiché l'istante non ha sufficientemente adempiuto all'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di tali fatture, asseritamente saldate, avrebbe dovuto fornire prova, quanto meno, di effettivo pagamento delle stesse. La richiesta sub c) può essere parzialmente accolta. L'istante allega al Formulario GU14 documento recante "Cronologia e storico eventi disservizi OPTIMA XXX", a mezzo del quale elenca in successione temporale le varie problematiche insorte, relative ai servizi voce ed Internet. Tali problematiche, stando a quanto riportato nella suddetta documentazione, si verificavano a partire dal 14/10/2019 e si protraevano fino al 24/01/2020. Tuttavia, alla luce della documentazione agli atti, l'istante risulta avere formalmente portato all'attenzione dell'operatore i suddetti disservizi, riferiti al servizio voce ed Internet, solo a partire dal 04/01/2020 a mezzo pec, cui ne seguiva una seconda in data 07/01/2020, una terza in data 08/01/2020, una quarta in data 09/01/2020, una quinta in data 11/01/2020 ed, infine, una sesta in data 16/01/2022, ove era riportato che "circa 20 minuti fa è stato risolto il problema e siamo tornati operativi con telefono ed Internet dopo circa 15 gg di inattività". Risulta poi agli atti reclamo di Federconsumatori Rimini, inoltrato in data 31/01/2020 via fax ed a mezzo pec (allegate ricevute di trasmissione e di avvenuta consegna/accettazione), nel quale tali disservizi venivano ribaditi, rispetto ai quali, tuttavia, l'operatore, nel riscontro in data 04/02/2020 a mezzo pec (allegata), non forniva alcun chiarimento in ordine alle problematiche rilevate ed agli accertamenti e operazioni effettivamente compiuti, limitandosi semplicemente ad affermare che "al momento della segnalazione di ogni guasto ha provveduto alla risoluzione dei guasti nel più breve tempo possibile" e riconoscendo, comunque, in ottica di caring, due indennizzi attraverso l'erogazione di due note di credito, allegate alla comunicazione (la prima n. 50XXX56 per l'importo di euro 7,50, la seconda n. 50XXX51 pari ad euro 32,50) ed, inoltre, uno sconto in fattura dell'importo di euro 37,00 per un periodo di tre mesi per un totale di euro 111,00 (allegate fatture riportanti lo sconto). Alla luce di quanto riportato nonché della richiamata documentazione, deve dunque ritenersi che il disservizio voce ed Internet subito dall'istante si sia verificato a partire dal 04/01/2020 (data di inoltro della prima pec, con cui il disservizio veniva ufficialmente portato all'attenzione dell'operatore) fino al 16/01/2020 (data di inoltro della sesta ed ultima pec in cui l'istante riferiva all'operatore che i problemi erano finalmente risolti dopo circa 15 gg di inattività dei servizi). L'istante ha pertanto diritto, per ciascun servizio non accessorio (voce + Internet), all'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, in combinato disposto, trattandosi di utenza affari, con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, e, dunque, al riconoscimento della somma complessiva di euro 161,00 (centosessantuno/00) (euro 6 pro die x 2 (servizio voce + servizio Internet) x 2 (utenza affari) x 13 gg di disservizio = euro 312, cui detrarre la somma complessiva di euro 151, già corrisposta dall'operatore (euro 32,50 + euro 7,50 + euro 111)). La richiesta sub d) non è accoglibile, non avendo questo Corecom, ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS, alcuna competenza in materia di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) asseritamente patiti dall'istante.

DETERMINA

- Optima XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 04/08/2021, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Optima XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Optima XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 161,00 (centosessantuno/00), a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato

disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. Optima XXX è tenuta inoltre ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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
RITA FILIPPINI