

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 14 del 12 febbraio 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXXX XXXX / Optima Italia S.p.A.**

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;

VISTO il D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259, Codice delle comunicazioni elettroniche, e in particolare l'art. 84;

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

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, Regolamento interno del Co.Re.Com.;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 17/01/2018, con cui il sig. XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Optima Italia S.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 17/01/2018 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, l'utente XXXX XXXX , quale titolare dell'omonima impresa individuale esercente l'attività di parrucchiere in XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Optima Italia S.p.A. (da qui in seguito "Optima" o "la Compagnia" o "l'Operatore") avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa avente numerazione XXXXXXXXXX cod. cliente XXXXX

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX , nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- Di aver sottoscritto in data 03 maggio 2017 la proposta di contratto Optima VitaMia Business (*doc. 1*), con migrazione dell'utenza telefonica XXXXXXXXXX dal gestore Fastweb Spa al gestore Optima Italia Spa;
- Di aver constatato in data 14 luglio 2017 che la linea telefonica ed il POS risultavano inattivi;
- Di aver ripetutamente provveduto a contattare Optima al numero verde del servizio clienti 800.09.07.09, per segnalare il disservizio senza aver risolto la problematica;
- Di avere sporto reclamo scritto a mezzo PEC e fax in data 19 luglio 2017 sia nei confronti di Optima Italia Spa (nuovo gestore) che di Fastweb Spa (vecchio gestore) chiedendo un immediato intervento volto alla risoluzione definitiva della problematica lamentata.
- Che tale reclamo scritto, così come le segnalazioni telefoniche effettuate al servizio clienti di Optima Italia Spa, rimanevano prive di riscontro e di effetto;
- Di aver provveduto ad inoltrare un ulteriore reclamo scritto, in data 25 luglio 2017, tramite fax, senza tuttavia ottenere alcuna risposta da parte dell'operatore;
- Di aver dunque presentato, in data 01 agosto 2017, presso il Co.Re.Com. della Lombardia, istanza di conciliazione nr. 2017/5200, corredata di formulario GU5 per l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. e) della legge 14 novembre 1995 n. 481, finalizzato ad ottenere l'immediato completamento/espletamento della procedura di portabilità dell'utenza telefonica provvedeva a presentare, in data 01 agosto 2017, presso il Co.Re.Com. della Lombardia, istanza di conciliazione nr. 2017/5200, corredata di formulario GU5 per l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. e) della legge 14 novembre 1995 n. 481, finalizzato ad ottenere l'immediato completamento/espletamento della procedura di portabilità dell'utenza telefonica XXXXXXXXXX da Fastweb Spa a Optima Italia Spa e l'immediata attivazione della linea telefonica e del POS;
- Che Optima Italia Spa sia solo allora intervenuta per risolvere la problematica lamentata dal cliente, risolvendola in data 08 agosto 2017;
- che Optima Italia Spa abbia inviato a Fastweb Spa il codice di conferma dell'avvenuta migrazione solo in data 14 luglio 2017;
- che la Carta dei Servizi di Optima Italia Spa prevede espressamente al punto 4) che *"Optima Italia Spa si impegna ad attivare tutti i servizi richiesti dal cliente nel contratto entro il termine di 60 giorni dalla data del suo perfezionamento"* e che ciò non sia avvenuto nel caso di specie poiché il contratto è stato concluso in data 03 maggio 2017, ma in data 14 luglio 2017 (dunque ben oltre 60 giorni dalla data del suo perfezionamento) la linea telefonica ed il POS non erano ancora attivi;
- che il sig. XXXX subiva nuovamente un disservizio identico al precedente nel periodo tra il 10 ottobre 2017 ed il 26 ottobre 2017 .

Sulla base di tutto quanto esposto la parte istante formula le seguenti richieste:

- I. rimborso delle somme corrisposte che, a seguito dell'istruttoria, risulteranno non dovute;

- II. Indennizzo per il disservizio lamentato (inattività linea telefonica e POS, mancata/ritardata migrazione, mancato rispetto oneri informativi tempi realizzazione migrazione, mancata comunicazione impedimenti migrazione, mancata risposta ai reclami) per complessivi 37 giorni ossia dal giorno 14 luglio 2017 al giorno 08 agosto 2017, dal giorno 10 luglio 2017 al giorno 19 ottobre 2017 ed, infine, il giorno 26 ottobre 2017 da computarsi computati in misura doppia poiché l'utenza interessata dal disservizio è, nel caso di specie, una utenza di tipo "affari";
- III. il rimborso delle spese per l'espletamento della procedura conciliativa e di risoluzione della presente controversia, da determinarsi forfettariamente in conformità al disposto dell'art. 19 comma 6, del Regolamento di cui alla delibera Agcom 173/07/CONS, tenendo conto del fatto che il sig. XXX XXX si è visto costretto ad attivare la presente procedura di definizione per mancata adesione, senza giustificato motivo, di Optima Italia Spa alla procedura di conciliazione e, dunque, per mancata volontà di quest'ultima di chiudere la vicenda in via conciliativa.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Optima, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di definizione, ha rappresentato quanto segue:

- In riferimento alla comunicazione pervenuta a mezzo PEC in data 04 agosto 2017 relativa al procedimento in oggetto, di aver immediatamente gestito, e positivamente risolto la stessa in data 08 agosto 2017 e di aver provveduto ad applicare al cliente un indennizzo di € 10 per ogni giorno di completa interruzione e, in un'ottica conciliativa, ha provveduto a stornare il canone voce e adsl per quattro mensilità;
- che la problematica lamentata dal cliente in data 10 ottobre 2017 risulta positivamente risolta in data 19 ottobre 17;
- Che la problematica sopra esposta era dovuta non ad un disservizio ma ad una errata configurazione posta in essere dal cliente, il quale ha collegato il centralino sulla presa fxs1 del modem, ma non avendo egli due telefoni se era in conversazione con un soggetto ed un altro soggetto provava a chiamarlo, la chiamata veniva dirottata su fxs2 dove non era collegato alcun telefono;
- Che Optima ha correttamente assistito il cliente, disattivando la porta fxs2 del modem e facendo passare tutte le chiamate su fxs1;
- Che per le problematiche lamentate dal cliente, segnalate con comunicazioni del 19 luglio 17 e del 25 luglio 2017, relative all'utenza telefonica XXXXXXXX e risolte in data 08 agosto 2017, Optima ha riconosciuto al Sig. XXXXX XXXXX un indennizzo pari ad €. 10,00 per ogni giorno di disservizio (26 giorni), ovvero molto più di quanto previsto dalla Carta Servizi, nonché uno sconto di €. 32,06 per n. 4 mensilità - come rilevabile dalla nota di credito e dalle fatture allegate alla memoria depositata.
- Che a riguardo della problematica lamentata successivamente dal cliente, a mezzo dell'Avv. XXX XXXX con reclamo del 12 ottobre 2017 e del 26 ottobre 2017, relativamente alla medesima utenza telefonica, la società ha fornito immediato riscontro con comunicazione del 26 ottobre 2017, allegata alla memoria, nella quale è stato evidenziato che il disservizio segnalato, verificatosi dal 10 ottobre 2017 e risolto in data 19 ottobre 2017, non poteva in alcun modo essere addebitato ad Optima in quanto la problematica era dovuta ad una errata configurazione del modem da parte del cliente.
- Che la società ha comunque assistito il cliente risolvendo la problematica in data 19 ottobre 2017.
- Di aver già provveduto a riconoscere l'indennizzo dovuto nonché uno sconto di €. 32,06 per n. 4 mensilità.

Alla luce di tutto quanto esposto, l'operatore ritiene la domanda infondata in fatto e in diritto e ne chiede il rigetto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

In via ulteriormente preliminare va chiarito all'Utente che questo Organismo non ha alcun potere decisionale circa il richiesto risarcimento dei danni di immagine e commerciali supposti dal sig. XXXX la cui competenza è esclusivamente devoluta all'autorità giudiziaria, alla quale eventualmente egli potrà rivolgersi nei termini prescrizione di legge.

Nel merito, la prospettazione dei fatti così come esposta da parte istante non confligge con quella riportata dall'Operatore: anzi appare confermato dalle rispettive narrative, che l'Utente abbia ricevuto assistenza e la soluzione delle problematiche lamentate, entro il limite dei 45 giorni di cui alla Carta dei Servizi Optima Italia spa la quale, all'articolo 6 espressamente prevede che *"Optima si impegna in ogni caso a garantire una rapida valutazione dei reclami pervenuti ed un'esauriente risposta che verrà fornita, salvo impedimenti non imputabili a Optima, entro il termine quarantacinque (45) giorni dal ricevimento del reclamo stesso."* Nessuno dei reclami sporti dall'utente, in realtà, appare risolto in un tempo superiore ai 45 giorni contrattualmente pattuiti, motivo per cui il richiesto indennizzo per ritardo nella risposta ai reclami non può essere accolto.

Diversa considerazione va svolta, invece, circa la lamentela riferita al ritardo nell'attivazione dei servizi da parte di Optima la quale, come emergerebbe dalla documentazione, nonostante il perfezionamento del contratto in data 03 maggio 2017 avrebbe superato il limite temporale previsto nella stessa Carta dei Servizi la quale recita (al punto 7) che nell'ipotesi di *Omessa o ritardata portabilità del numero: Il Cliente può richiedere a Optima un indennizzo di 2,50 euro per ogni giorno di ritardo in caso di procedura di portabilità del numero fisso non conclusa nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, difficoltà salvo problemi tecnici non ascrivibili a Optima. L'indennizzo sopra menzionato è ridotto del 50% in caso di utente residenziale*

Questo Corecom non può, però, esimersi, dal considerare che Optima, come dimostrato documentalmente ed esposto nelle proprie memorie, abbia già provveduto, spontaneamente ad applicare al cliente un indennizzo di € 10,00 per ogni giorno di completa interruzione, ed abbia inoltre provveduto a stornare il canone voce e adsl per quattro mensilità, a riconoscere l'indennizzo dovuto nonché uno sconto di €. 32,06 per n. 4 mensilità.

Pertanto, considerato che in base all'art. 2 del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla delibera Agcom 73/11/CONS) le disposizioni del predetto Regolamento *"non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi"*, la richiesta dell'utente non può che essere rigettata.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle richieste dell'istante, si dispone la compensazione tra le parti delle spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

- Il rigetto integrale dell'istanza presentata nei confronti della società Optima Italia S.p.A. dal signor XXXXX XXXXX , per la motivazione di cui in premessa, con totale compensazione delle spese tra le parti.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del CORECOM
Marianna Sala

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini