

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.154
LEGISLATURA	X

Il giorno 28/09/2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / OPTIMA ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera n. 417/01/CONS "*Linee guida in materia di comunicazioni al pubblico sulla offerta di servizi di telecomunicazione*";

Visto la delibera n. 179/03/CSP "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*";

Visto lo "*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 4 dicembre 2008;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2140);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la disattivazione della linea ADSL nei confronti della società Optima Italia X (di seguito Optima). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- nel mese di ottobre 2012 firma un contratto per alcune modifiche contrattuali con due consulenti Optima, ma ribadisce la contrarietà a cambiare gestore;
- nel mese di novembre 2012 riscontra l'impossibilità di utilizzare la linea ADSL e il disservizio viene segnalato con reclami a cui non è seguita risposta;
- decide pertanto di attivare la procedura di migrazione dell'utenza verso Telecom, ma la linea non veniva riattivata per impedimenti tecnici.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- a) indennizzo per mancata attivazione ADSL da parte di Optima;
- b) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- c) storno dell'intera posizione debitoria.

2. La posizione dell’operatore

Optima contesta le richieste dell’istante e in particolare evidenzia:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che non è dovuto nessun indennizzo per mancata attivazione dell'ADSL in quanto il servizio de quo è stato attivato in data 02.11.2012;
- che alcun indennizzo è dovuto per mancata risposta ai reclami, in quanto il reclamo presentato in data 25.02.13 ha avuto riscontro in data 04.04.2013;
- la regolarità delle fatture emesse a fronte dei servizi regolarmente erogati.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

- a) La richiesta sub a) viene rigettata. In particolare, Optima, in esecuzione del contratto sottoscritto, porta a termine, il 02.11.2012, la migrazione del n. XXX. Si ipotizza che il disagio lamentato dall'istante dipenda dalla successiva richiesta, inoltrata in data 05.11.2012, di migrazione dell'utenza verso Telecom. Dalla documentazione in atti risulta che il Donating (in questo caso Optima) fornisce correttamente il codice di migrazione e riscontra dei problemi tecnici nella fase 3 della procedura, intanto, la parte istante veniva informata dal Recipient (Telecom) degli impedimenti. Il ritardo della migrazione inoltre è anche dovuto alla parte istante che non allega alla richiesta di migrazione il codice, e, successivamente, lo riferisce errato. In base a tale ricostruzione si ritiene di non addebitare nessuna responsabilità all'operatore Optima.
- b) la richiesta sub b) non viene accolta. In particolare l'operatore Optima ha fornito risposta al reclamo inoltrato dalla parte istante nel tempo previsto dalla Carta dei servizi, cioè 45 giorni.
- c) Per le motivazioni di cui al punto a) e b) viene rigettata la richiesta sub c).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società OPTIMA ITALIA X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

Firmato digitalmente

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom