

Protocollo: vedi segnatura XML

Tit. 2015.1.10.21.145

OGGETTO: Definizione controversia tra XXX e Optima Italia X

La Responsabile del Servizio

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. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*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*", Allegato A;

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";



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 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 Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante “Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”;

Vista la delibera Agcom n. 36/08/CIR;

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;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti di Optima Italia X (di seguito Optima) la ritardata riparazione del guasto occorso sull’utenza di rete fissa oggetto di contratto. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- in data 15.09.2014 veniva interrotto il servizio a causa di un guasto tecnico sulla linea telefonica;
- nonostante l’immediata segnalazione al numero di assistenza clienti e il reclamo scritto all’operatore del 17.09.2014, il guasto veniva risolto solo in data 26.09.2014.

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

- 1) il risarcimento dei danni patrimoniali.

2. La posizione dell’operatore



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

Con propria memoria difensiva Optima ha innanzitutto eccepito l'inammissibilità della domanda risarcitoria dell'istante ritenendo che esuli dall'oggetto del provvedimento di definizione di competenza dell'Autorità ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento. L'operatore ha poi comunicato di aver inoltrato immediatamente la segnalazione dell'utente "all'operatore proprietario della rete di accesso (Telecom), cioè all'unico soggetto abilitato ad intervenire per la risoluzione del guasto", dichiarando con ciò di non essere responsabile del protrarsi del disservizio che si è risolto solo in data 26.09.2014 con causale "causa Telecom". L'operatore ha infine dichiarato di aver provveduto ad "emettere nota credito in diretto favore della cliente" per gli 11 giorni di interruzione del servizio, di importo corrispondente ai parametri previsti dalla propria Carta Servizi, e ha richiesto pertanto il rigetto della domanda dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere accolta come di seguito precisato.

- a) In via preliminare occorre precisare che non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità dell'istanza sollevata dall'operatore in quanto la domanda formulata dalla parte può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e di ristoro del pregiudizio subito in termini indennitari, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, come dispongono le Linee Guida Agcom all'III.1.3. Pertanto, nel caso in esame, la domanda è da considerarsi ammissibile e meritevole di trattazione in termini di indennizzo.
- b) Nel merito, l'istante lamenta l'interruzione del servizio dal giorno 15 settembre 2014 al giorno 26 settembre 2014, data in cui il guasto veniva risolto. Il lamentato disservizio non viene contestato dall'operatore, che conferma di aver ricevuto l'immediata segnalazione dell'utente e precisa di averla inoltrata prontamente all'operatore Telecom, quale "proprietario della rete di accesso", dal quale sarebbe quindi dipeso il protrarsi del guasto sino alla data di effettivo ripristino (26 settembre 2014). Secondo la normativa vigente gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP e nel rispetto delle previsioni contrattuali e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate, secondo le tempistiche indicate nelle condizioni di contratto. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la



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

situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c., per esempio perché dipendente da cause tecniche non derivanti da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio e l'inosservanza delle suddette prescrizioni attribuisce all'utente il diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della Carta dei servizi o ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento indennizzi. In proposito si deve evidenziare che la Carta dei servizi di Optima prevede in favore dell'utente, in caso di malfunzionamento, un indennizzo per ogni giorno di completa interruzione del servizio per motivi tecnici e prevede altresì, qualora il malfunzionamento sia dovuto a un ritardo di riparazione imputabile all'operatore e non dovuto a casi di eccezionale difficoltà tecnica, l'applicabilità del predetto indennizzo all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio. Nel caso di specie l'addotta impossibilità di ripristinare adeguatamente la linea se non richiedendo l'intervento della società Telecom (proprietaria delle linee telefoniche) è del tutto priva di riscontro probatorio, atteso che Optima non produce alcuna documentazione al riguardo. Né l'operatore produce alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, anche in termini di informativa circa la previsione degli interventi tecnici volti alla risoluzione del guasto e le ragioni del suo perdurare. L'operatore, inoltre, dichiara di aver già provveduto a ristorare l'utente per il descritto disservizio riconoscendogli l'indennizzo contrattuale, secondo i parametri di cui alla Carta servizi, tramite l'emissione di una nota di credito in suo favore, che tuttavia omette di depositare in atti. Sotto questo profilo, l'art. 2, comma 1 del Regolamento indennizzi - che prevede la disapplicazione delle disposizioni del Regolamento indennizzi quando 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" - deve essere applicato in combinato con l'art. II.6.2 delle Linee Guida Agcom - ove si chiarisce che l'offerta dell'operatore "non può esaurirsi in una mera proposta, ma deve corrispondere alla verbalizzazione di un reale e concreto impegno a corrispondere le somme previste" e che di conseguenza "in fase di decisione della



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

controversia, l'operatore dovrebbe essere in grado di dimostrare di aver dato seguito a quell'impegno, dimostrando di aver corrisposto gli indennizzi contrattuali". Mancando agli atti la prova dell'effettiva corresponsione dell'indennizzo contrattuale, la domanda in esame non può dirsi già soddisfatta. Pertanto, poiché Optima non ha fornito adeguato supporto probatorio idoneo ad escludere la propria responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'utente né ha dimostrato di aver reso a quest'ultimo un'adeguata informativa circa il mancato rispetto della tempistica di risoluzione del guasto prevista dal contratto, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante e di riconoscere in suo favore l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 3 del Regolamento indennizzi nella misura giornaliera di euro 5,00 per gli 11 giorni di interruzione del servizio, dal 15.09.2014 (data corrispondente al giorno della segnalazione del guasto) al 26.09.2014 (data di effettivo ripristino della funzionalità del servizio), per l'importo complessivo di euro 55,00, raddoppiato ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del medesimo regolamento, trattandosi di un'utenza *business*, per la complessiva somma di euro 110,00.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Optima Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Optima Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 110,00 (centodieci/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio.
3. La società Optima Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

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

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



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