

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.55
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 2018 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 RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X E OPTIMA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail 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 n. 9/III/08;

Vista la delibera Agcom 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 Agcom 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. 35/15/CIR;

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 la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1435);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio, interruzione del servizio, nei confronti della società Tim X (di seguito Tim) e della società Optima X (di seguito Optima). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 10.08.2015 richiedeva a Optima il trasloco della linea telefonica e adsl;
- che solo in data 10.09.2015 avveniva il ripristino del servizio internet;
- che in data 08.04.2016 l'istante richiedeva la cessazione solo della linea xxx219 per la sede legale;
- che in data 28.04.2016 sospendeva l'erogazione di internet e in data 04.05.2016 anche la linea telefonica sul numero xxxx896 al nuovo indirizzo;
- che Optima non ha ottemperato al provvedimento temporaneo, motivando che vi era un'impossibilità tecnica a riattivare il numero xxxx896 e riconoscendo Euro 150,00;
- che successivamente interveniva Tim, che affermava che la centrale era satura per la parte adsl;
- che in data 06.06.2016 inoltrava richiesta di provvedimento temporaneo anche nei confronti di Tim;
- che a seguito dei numerosi solleciti è stata riattivata la linea fonia;
- che la linea internet viene poi fornita da altro operatore.

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

- a) l'indennizzo per l'improvvisa e ingiustificata sospensione;
- b) il risarcimento danni;
- c) l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale.

2. La posizione dell'operatore Tim



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'operatore segnala che nei sistemi non risulta alcun reclamo prima della richiesta GU5 del luglio 2016. La riattivazione si perfezionava in data 14.07.2016 solo fonia, l'adsl infatti era satura. Precisa che l'istante era con Optima dal luglio 2014.

Precisa che le doglianze dell'utente sono da ascrivere solo a Optima fino al 14.07.2016.

Rileva un insoluto di Euro 653,33.

Si oppone all'ammissione della domanda di risarcimento danni.

3. La posizione dell'operatore Optima

L'operatore sostiene che l'istante richiedeva trasloco in data 10.08.2015 delle utenze voce e adsl. Rileva che per l'utenza xxxx896 il trasloco non è stato espletato per cause a lei non imputabili, come da allegati, per *"rifiuto da parte del cliente"*. A seguito del provvedimento temporaneo, ha provveduto a sottoporre la richiesta a Tim, che rispondeva *"centrale satura"*. Pertanto, nessuna contestazione gli può essere mossa.

Relativamente al servizio voce per l'utenza xxxx896 l'aveva già riconosciuto Euro 150,00 con nota di credito che allega e richiamandosi alla Carta Servizi Optima.

Il numero xxxx219 invece risulta regolarmente cessato.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente si osserva che l'istante e Tim hanno raggiunto un accordo in sede di udienza di definizione della controversia. Pertanto, il presente provvedimento riguarderà solamente Optima.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di indennizzo per l'improvvisa e ingiustificata sospensione, deve essere accolta. Si osserva infatti che l'istante sostiene di essere rimasto senza servizio in data 28.04.2016, mentre Optima produce una schermata relativa al settembre 2015, ove si riporta che l'istante rifiuta l'intervento tecnico. Pertanto, l'operatore non risponde in modo coerente relativamente alle contestazioni dell'istante. A riprova il fatto che l'altro documento prodotto da Optima, nel quale l'utente chiede conferma dell'impossibilità di fornire l'adsl è del 16.05.2016. Pertanto, l'operatore è responsabile dell'illegittima sospensione del



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

servizio con decorrenza 06.05.2016 (data di presentazione GU5) e fino al 05.01.2017 (data di nuova attivazione con il gestore Comesper). Peraltro, non risulta agli atti che Optima abbia informato l'utente di quanto stava accadendo (sul punto delibera Agcom n. 35/15/CIR). Deve dunque riconoscersi un indennizzo unitario ex art. 12 co. 1 del regolamento indennizzi, per l'illegittima sospensione della linea a carico di Optima per 245 giorni a cui applicare gli art. 5 comma 1 e l'art. 12 comma 2 del regolamento indennizzi, per un totale di Euro 2.450,00 (Euro 5,00 x 245 giorni x 2) da cui dovranno essere decurtati i 150,00 Euro già riconosciuti per unanime ammissione di entrambe le parti. Il totale da corrispondere sarà pertanto pari ad Euro 2.300,00 (duemilatrecento/00).

B. La domanda b) relativa alla richiesta di risarcimento danni, deve essere rigettata. La richiesta esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 Allegato A delibera n. 173/07/CONS, applicata in questa sede.

C. La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata trasparenza contrattuale, deve essere rigettata. Il regolamento indennizzi applicato in sede definitiva non prevede tale tipo di indennizzo.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Optima X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Optima 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 2.300,00 (duemilatrecento/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza xxxx896.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La società Optima X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

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

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom