

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.51

Oggetto: Definizione controversia XXX / Optima 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 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";

Viste le delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 70/12/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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la ritardata e parziale fornitura del servizio, nonché una fatturazione non giustificata e un problema di modifiche contrattuali relativamente ai servizi erogati da parte della società Optima Italia X (di seguito Optima).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel luglio 2014, sottoscriveva un contratto con l'operatore Optima comprensivo della migrazione dell'utenza dal precedente operatore Wind Tre X;
- che il servizio Adsl richiesto si perfezionava in data 01.09.2014, mentre il servizio voce non veniva mai migrato;
- di aver scoperto che l'operatore Optima aveva iniziato a fatturare e nonostante i numerosi reclami non provvedeva all'attivazione del servizio voce costringendo quindi l'istante a inviare formale disdetta nel mese di marzo 2015.

Nelle memorie integrative inoltre l'istante ribadisce quanto esposto in istanza evidenziando di aver pagato due operatori (Wind e Optima) dal mese di settembre 2014 al mese di febbraio 2015. Rileva altresì che trascorsi diversi mesi dalla richiesta, la procedura non andava a buon fine causando innumerevoli disagi e costringendo l'istante ad esercitare il diritto di recesso e provvedere, in assenza del codice di migrazione, all'attivazione di una nuova numerazione con altro operatore.

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

- a) storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) annullamento delle maggiori somme corrisposte e non dovute pari ad Euro 120,00;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

c) indennizzo per mancata migrazione servizio voce nella misura di Euro 7,50 per 6 mesi, per complessivi Euro 1.350,00;

d) rimborso spese di procedura pari ad Euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore Optima

La società Optima, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e specifica quanto segue, comunicando la lista dei servizi che risultavano attivati con la proposta di contratto denominata Optima Vita Mia:

- in data 11.08.2014 risulta essere stato attivato il servizio Adsl;
- in data 01.09.2014 risultano attivati i servizi di energia elettrica e gas;
- in data 26.02.2015 risulta essere stato attivato il servizio voce.

Evidenza che il servizio voce è stato addebitato solo a partire dal mese di marzo (fattura n. 9019371), mentre nelle fatture precedenti sono stati addebitati i canoni dei servizi Adsl, energia e gas.

Alla luce di quanto esposto l'operatore Optima sostiene di non dover operare alcun rimborso e sottolinea che fino al 26.02.2015 il servizio voce è stato regolarmente erogato e fatturato da Wind Tre X.

Aggiunge inoltre che, da Carta Servizi, l'operatore si impegna ad attivare i servizi richiesti entro 60 giorni, salvo problemi tecnici a lui non imputabili, e che nel caso di specie, nonostante le richieste avanzate in sede di migrazione, ha ricevuto diversi rifiuti e pertanto alcuna responsabilità è attribuibile ad Optima.

Chiede quindi il rigetto dell'istanza.

3. La posizione dell'operatore Wind (solo deduzioni istruttorie)

Si dichiara estraneo alla vicenda atteso che l'unico responsabile dell'avvio della migrazione è l'OLO *recipient*.

Specifica che dalla documentazione emerge che la fase 2 ha inizio in data 18.07.2014 e in data 30.07.2014 inizia la fase 3, in data 11.08.2014 avveniva quindi l'espletamento da parte di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Telecom e successivamente in data 02.09.2014 il processo di migrazione s'interrompeva per scadenza codice di sessione.

4. La posizione dell'operatore Telecom (solo deduzioni istruttorie)

Allega le schermate relative al caso specifico.

5. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, deve essere chiarito che l'operatore Optima fornisce servizi di comunicazione elettronica voce e dati, da rete fissa, nonché la fornitura di energia elettrica e gas, e in questa sede può essere presa in considerazione, vista la competenza del Corecom la sola fattispecie relativa ai servizi di telefonia (linea voce e adsl).

a) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e da rigettare.

In particolare, considerato che le fatture prodotte si riferiscono a canoni relativi a diversi servizi, non è specificato a quale servizio e per quale periodo debba intendersi riferita la richiesta di rimborso, per cui viene richiesta una cifra dettagliata ma senza alcun riferimento alla modalità di calcolo, rendendo la domanda generica e non circostanziata, tale da impedire alla controparte di prendervi posizione, ed all'organo giudicante, di valutarne la fondatezza, evidenziando altresì che la richiesta presente in istanza non corrisponde alla richiesta ribadita nelle memorie integrative, quantificata in una minor somma di Euro 900,00.

In via secondaria si evidenzia che nessun reclamo formalmente valido risulta allegato all'istanza di definizione, in quanto la copia del reclamo agli atti, non è accompagnata da nessun cedolino di raccomandata che ne attesti la spedizione ovvero la ricezione.

L'istante non ha quindi provato di avere inoltrato reclami, e si ricorda che l'onere probatorio dell'allegazione del fatto/inadempimento con sufficiente certezza e precisione resta a carico dell'utente (delibera Agcom n. 3/11/CIR).

b) La domanda c) viene parzialmente accolta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In via preliminare si fa riferimento alle schermate allegate dagli operatori coinvolti e si rileva che:

- le schermate dell'operatore Optima sono del tutto generiche e non circostanziate, mancando la data e qualsivoglia elemento che possa far dedurre le attività svolte;
- le schermate allegate da Wind sono generiche, e la spiegazione fornita fa riferimento alla migrazione della linea adsl, che è correttamente migrata ad agosto, inoltre nelle uniche schermate dove compare una data non sono specificate le sigle utilizzate, elemento che impedisce all'organo giudicante, di valutarne la fondatezza e la coerenza;
- le schermate di Telecom riprendono il periodo in cui l'operatore viene coinvolto, quindi riguardano il lasso temporale da dicembre 2014 alla fase di espletamento fino a marzo 2015, e sono divise tra l'ordine fonia e l'ordine adsl, da cui si evince che, per l'ordine fonia, successivamente ad una fase di scarto per codice di sessione inesistente, la data di ricezione ordine di migrazione da Wind a Optima è del 18.02.2015, di WLR LA su WLR LNA, quindi da linea attiva a linea non attiva, come se l'operatore *recipient* volesse attivare prima il servizio adsl per poi attivare il servizio voip, operazione che necessita di una linea non attiva (LNA). Rileva infine che il cliente ha richiesto a marzo 2015 il rientro in Telecom da Optima, ricezione ordine 06.03.2015 espletato in data 16.03.2015.

Rilevato che dalle schermate Telecom emerge conferma di quanto rappresentato dagli altri operatori coinvolti e che dalle fatture allegate all'istanza si evince che è stato addebitato per i mesi contestati solo il servizio adsl, come sostiene l'operatore convenuto, oltre ai servizi di energia e gas, fino alla fattura n. 9019371/IC del 20.03.2015, in cui compare anche il codice di migrazione Voce oltre a quello Adsl già inserito nelle precedenti e rilevata la mancata allegazione delle fatture di Wind, al fine sia di comprendere quale servizio fosse erogato e per quanto tempo, sia se le fatturazioni coincidono con quelle dell'altro OLO e sia se avesse il contratto ad esempio uno o due codici di migrazione, si può, considerare la corresponsione di un indennizzo per ritardata migrazione del servizio voce, richiesta in data 18.07.2014 (come da dichiarazione Wind) ed espletata in data 26.02.2015 (come da dichiarazione Wind non contestata). Dalle schermate Telecom infatti si evince che l'istante era con Optima e che ha richiesto, a marzo 2015, il rientro in Telecom da OLO Optima, ricezione ordine 06.03.2015, espletato in data



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

16.03.2015. Risulta evidente che l'istante non è stato effettivamente disservito per il servizio voce, che era rimasto in carico a Wind, pertanto, si reputa applicarsi l'art. 3 comma 3 del regolamento indennizzi, con decorrenza 23.07.2014 (considerati 5 giorni lavorativi dovuti per l'espletamento della migrazione) e fino al 26.02.2015, quindi per complessivi 218 giorni ed Euro 327,00 (Euro 1,50 x 218 giorni).

c) La domanda d) è da accogliere.

Tenuto conto della presenza della parte in entrambe le udienze di conciliazione, si liquidano Euro 100,00 per spese di procedura.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA 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, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 327,00 (trecentoventisette/00) a titolo di ritardata migrazione (Euro 1,50 x 218 giorni di ritardo);

3. La società Optima 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. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@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 Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente
La Responsabile del Servizio
Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom