

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.489
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

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*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

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 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. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito "Linee guida";

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CPS, 50/11/CIR, 69/11/CIR, 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, 100/12/CIR e 113/12/CIR;

Viste le Delibere Corecom Emilia- Romagna nn. 60/2017 e 73/2017 e la Determina n. 11/2017;



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

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.209);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 15/05/2018, l'istante ha presentato istanza di definizione n. prot. AL/2018/41351 del 10/07/2018 lamentando nei confronti di Optima Italia X (di seguito Optima), il malfunzionamento del servizio e una fatturazione indebita sulle utenze xxx214 e xxx402. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento dopo aver evidenziato che, all'udienza di conciliazione ove ha raggiunto un accordo con Telecom – Optima non si è presentata, ha dichiarato quanto segue:

- dopo essere migrati da Telecom a Optima, le linee si interrompevano di continuo e i cellulari funzionavano a tratti perché il segnale era troppo debole e discontinuo;
- di aver subito forti disagi e mancati guadagni per il fatto che le utenze sono state bloccate proprio sotto le feste natalizie 2016;
- di essersi vista addebitare importi che ritiene non dovuti.

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



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

- a) indennizzo di euro 500,00 per disagio e spese sostenute per passaggi ad altri operatori e varie;
- b) storno dell'insoluto e ritiro di eventuali procedure di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, Optima, con memoria AL/2018/47913 del 13/08/2018, sostiene l'assenza di propria responsabilità e chiede il rigetto della domanda.

Preliminarmente l'operatore evidenzia che dai print di attivazione e disattivazione, per quanto riguarda l'utenza xxx214 il servizio voce risulta attivo dal 16/02/2017 al 04/12/2017 (migrato ad altro olo) e il servizio adsl dal 02/03/2018 al 25/05/2018 mentre per quanto l'utenza xxx402, il servizio voce risulta attivo dal 01/03/2017 al 04/12/2017 (migrato ad altro olo) mentre il servizio adsl non risulta attivo né mai contrattualizzato. Pertanto, nel 2016 le suddette utenze non risultano attive con Optima e quindi vi è assenza di responsabilità di quest'ultima in merito al *"proprio sotto le feste natalizie del 2016"* asserito dall'istante.

Precisa che per l'avvenuta migrazione il cliente non sostiene alcuna spesa pertanto non comprende la relativa richiesta dell'utente.

Sostiene, infine di non aver mai ricevuto il reclamo datato 23/10/2017 che l'utente ha allegato all'istanza e chiede di conseguenza rigetto della richiesta di indennizzo per mancato riscontro a reclamo scritto.

3. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, devono essere integralmente respinte.

a) La domanda di indennizzo avanzata sub a) non può essere accolta come di seguito esposto. L'istante asserisce che Optima gli ha arrecato forti disagi e mancati guadagni bloccando le utenze proprio sotto le feste natalizie del 2016 nonché la continua interruzione delle linee e segnale debole e discontinuo sui cellulari. Richiede pertanto l'indennizzo pari a euro 500,00 per *"disagio e spese sostenute per passaggi ad altri operatori e varie"*.



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

Si rileva, in primo luogo, che tale richiesta risulta formulata in modo generico e confuso. Dalla documentazione prodotta agli atti da parte istante, non emergono elementi probanti né, tantomeno, riferimenti circostanziati tali da rendere possibile accertare l' "an", il "quomodo" ed il "quantum" in merito al verificarsi dell'asserito disagio, del blocco delle utenze sotto le feste natalizie 2016 o all'addebito di spese per il passaggio ad altri operatori. Ciò non consente in questa sede una valutazione adeguata al fine della liquidazione di un congruo indennizzo (si vedano conformi le delibere Agcom nn. 50/11/CIR, 14/12/CIR, 38/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR).

D'altra parte, occorre aggiungere che - come da consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi) - non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore e che - (cfr. ex multis, Corecom E.R. Determina 11/2017 , Delibera 60/2017, Delibera 73/2017). Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Ne consegue che funzione del reclamo è quella di dar contezza all'operatore dei disservizi in modo da metterlo nella condizione di poter provvedere alla loro risoluzione.

Agli atti del presente procedimento non risulta alcun documento né indicazione del nome dell'operatore, call center o del numero di ticket aperto, che possa provare l'esistenza di un reclamo in merito ai disservizi lamentati, eccetto la PEC del 23.10.2017 indirizzata ad Optima con cui l'utente segnala il malfunzionamento delle linee in questione dal 17.10.2017. Non risulta però alcuna prova in merito all'invio del suddetto documento da parte dell'istante all'operatore né tantomeno la ricezione dello stesso da parte di quest'ultimo.

b) La richiesta di cui al punto b) relativa allo storno dell'insoluto e ritiro pratica recupero crediti non può essere accolta, non potendo essere oggetto di cognizione da parte di questo Corecom, in quanto non riportata anche nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14.



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

Si richiama, al riguardo, il disposto di cui al punto III.1.2. (“Contenuto e qualificazione delle istanze”) delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, ai sensi del quale *“In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”*. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è, appunto, ravvisabile.

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. Respinge l’istanza di XXX nei confronti di Optima Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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