

DETERMINA Fascicolo n. GU14/722340/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Optima Italia Spa****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante, "Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 16/12/2024 acquisita con protocollo n. 0329978 del 16/12/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: l'istante riferisce che in data 21 marzo 2023 ha acquistato una SIM card con tariffa Optima Super Mobile, al costo di 14,85 € (attivazione 9,90 €, tariffa primo mese 4,95 €). Successivamente, in data 30 marzo 2023 l'istante provvedeva ad attivare la SIM con conseguente addebito della tariffa mensile e il saldo viene portato a zero. Riferisce l'istante che non provvedeva ad effettuare la successiva ricarica e quindi in data 30 aprile 2023 il saldo non risultava sufficiente al rinnovo dell'offerta mensile, che pertanto non veniva riattivata. Tuttavia il saldo riportato nella pagina web del gestore anziché restare a zero veniva portato a -4,95. Sempre secondo quanto riferito dall'istante, per alcuni mesi successivi non venivano effettuate ricariche, e quindi non usufruiva della tariffa. In data 26 settembre 2023 L'ISTANTE EFFETTUAVA UNA ricarica di 10€, (confermata nella risposta al reclamo che il medesimo istante richiama ed allega), seguita da un messaggio SMS (DATE:20230927T064914Z, NUMBER:Optima BODY:Gentile Cliente, la ricarica di € 10.00 è stata effettuata. Il tuo nuovo credito è di € 5.05.) Tuttavia, ad onta del messaggio, il sito web riportava un credito 0,2€ (allegato 6), diverso da quanto riportato nel messaggio SMS. Quindi, secondo la prospettazione dell'istante dalla ricarica da 10€ erano stati scalati 9,8 Euro, anziché i 4,95 € della tariffa. La ricostruzione innanzi esposta

veniva illustrata anche a mezzo ricostruzione dei movimenti contabili esposti in allegato al formulario. Esaurita la premessa di cui innanzi, l'istante commentava la pratica commerciale con argomentazioni che per il tenore ed il contenuto si ritiene di riportare, integralmente e testualmente, astenendosi dal operare qualsivoglia forma di sintesi: " 2. Appropriazione indebita o furto, aspetti semantici Il Codice Penale distingue tra "Furto" (art 624) e "Appropriazione indebita" (art. 646); nel linguaggio comune non giuridico entrambe le nozioni sono normalmente espresse con il termine "furto", quindi in seguito continuerò ad usare questo termine anche se errato dal punto di vista della tecnica giuridica. 3. Persistenza dei furti nel tempo Gli addebiti illegittimi segnalati al punto 1 sono dovuti chiaramente ad un algoritmo non controllato da Optima in modo adeguato, e non c'è l'omino che materialmente sottrae denaro dai conti dei clienti. Per i clienti tuttavia l'effetto è del tutto identico, cioè il furto del proprio denaro. L'aggravante legata al ruolo degli algoritmi è che il furto non è un episodio sporadico, ma si ripresenta inevitabilmente ogni volta che si verificano le condizioni valutate dall'algoritmo; per cui ho dovuto segnalare più volte ad Optima da oltre due anni questo problema. 4. Il meccanismo standard dell'algoritmo cleptomane In sintesi, i furti si articolano in due passaggi: a. quando il credito è insufficiente al rinnovo della tariffa, l'importo della tariffa viene addebitato ugualmente, anche se non viene fornita alcuna prestazione, portando artificialmente il credito in negativo. b. alla successiva ricarica, viene addebitato al cliente un importo superiore a quello della tariffa mensile, circa il doppio. Questo trattamento è del tutto difforme da quanto previsto nella documentazione contrattuale, da quanto esposto nel sito Web di Optima, e dalle risposte inviatemi dall'assistenza Optima. Verosimilmente anche il personale di Optima non è consapevole di questi micro- furti ripetuti nel tempo, che però sono reali, come dimostrato al punto 1; riporto un'email inviatami dal servizio clienti Optima, che descrive un meccanismo del tutto diverso da quanto poi si verifica in pratica: ----- Da: servizioclienti@optimaitalia.com Inviato: martedì 4 maggio 2021 17.21 A: XXX Oggetto: Comunicazione optima Gentile Cliente, in seguito alla segnalazione ricevuta dal Servizio Clienti il 28/04/2021, relativa al servizio Optima Mobile sulla SIM XXX intestato a XXX, dopo le opportune verifiche comunichiamo che: il piano tariffario Optima Comfort prevede che ci sia credito sufficiente ovvero almeno 3,50 €. In caso di superamento dei minuti e degli SMS inclusi, si applica il profilo tariffario base "Optima Basic Privati" che prevede la seguente tariffa: - 5 centesimi di euro verso tutti i numeri Optima Mobile; - 15 centesimi di euro verso tutti i numeri di rete fissa e altri operatori mobili; - SMS a 10 centesimi di euro verso tutti. Quando la SIM viene ricaricata e il credito ritorna sufficiente, viene applicata di nuovo automaticamente e istantaneamente la tariffa "Optima Comfort". Il periodo di validità di 30 giorni della tariffa "Optima Comfort" riparte dal giorno del rinnovo della promozione. Non ci sono limiti temporali per la ricarica, può essere effettuata in qualsiasi momento. Grazie e buona giornata. L'operatore che ha gestito la pratica è XXX 291. ----- 5, Risposta mancata o inadeguata alle segnalazioni e ai reclami Da oltre due anni segnalo ad Optima il problema di questi micro-furti. In alcuni casi ho ottenuto delle risposte solo apparenti: a. alcune risposte come quella riportata sopra descrivono un funzionamento diverso da quello che si verifica nella realtà. b. altre risposte si limitano ad affermare la regolarità degli addebiti, senza alcuna documentazione contabile a supporto. In particolare per il reclamo origine della presente procedura (allegato 5), la risposta (allegato 8) si limita a riportare una sequenza di addebiti e ricariche, senza alcuna indicazione dei saldi, cioè del credito residuo dopo ogni operazione; e la mancata indicazione dei saldi rende la risposta non idonea a valutare la correttezza degli addebiti. In sintesi, le segnalazioni e i reclami inviati ad Optima e al CoReCom Campania riguardano comportamenti gravi penalmente rilevanti, e reali; l'unica risposta adeguata sarebbe stata il porre fine alla sequenza di micro-furti, o quantomeno esplicitare nella documentazione contrattuale o nel sito web il funzionamento reale, in modo che il cliente possa evitare sorprese e addebiti imprevisti. 6. Segnalazioni ripetute sia a Optima che al CoReCom Campania, del tutto ignorate Ho segnalato più volte ad Optima da oltre due anni questo problema; tra l'altro l'addebito illegittimo oggetto della presente contestazione è del tutto analogo a quello già oggetto di una precedente procedura presso il CoReCom Campania, relativa ad una diversa SIM: Conciliazione UG/598597/2023 e Definizione GU14/605839/2023; vicenda conclusa con una determina del tutto sconclusionata. 6. Inadeguatezza dei funzionari CoReCom Campania che hanno trattato la vicenda Il comportamento dei funzionari coinvolti in questa vicenda va ben oltre la colpa grave, e denota scarsa diligenza o forse complicità; sto valutando quali iniziative intraprendere a questo proposito." In definitiva, oltre a formulare gravi affermazioni anche a carico dei funzionari del CoReCom, lamenta una indebita sottrazione di credito che si manifesterebbe in occasione delle ricariche.

Posizione operatore: l'operatore, preliminarmente, formulava eccezione di inammissibilità sul presupposto che la questione sarebbe stata già oggetto di controversia. Nel merito contestava la mancata risposta ai reclami, circostanza confermata dal medesimo istante che, difatti, allega la risposta pervenutagli. Quanto alla illegittima

pratica di addebito di importi superiori a quelli previsti dal profilo tariffario, l'operatore contesta in toto quanto riferito dall'istante fornendo una propria ricostruzione contabile dalla quale non emergerebbero addebiti illegittimi.

Motivazione del provvedimento: l'istanza è parzialmente fondata è meritevole di accoglimento nei limiti di cui si dirà nel prosieguo. Preliminarmente va disattesa l'eccezione di inammissibilità formulata dall'operatore, atteso che la controversia coperta da giudicato riguarda un periodo antecedente quella oggetto del presente provvedimento, sebbene riguardi fatti del tutto analoghi. Nel merito, appare provato per ammissione fattane dal medesimo istante che il reclamo è stato tempestivamente riscontrato dall'operatore. Per quanto attiene alla contestazione circa l'illegittimo addebito del canone l'operatore non ha fornito elementi tali da smentire la tesi del cliente. In particolare non è stato spiegato il motivo che evidenzia diversi saldi tra quelli comunicati con sms e quelli riportati su sito web, ma soprattutto appare confermata la ricostruzione fornita dall'istante in merito al fatto che con saldo zero viene addebitato, comunque, il canone per il mese successivo.

DETERMINA

- Optima Italia Spa, in parziale accoglimento dell'istanza del 16/12/2024, è tenuta a rimborsare il credito illegittimamente addebitato pari ad euro 5.15 entro sessanta giorni. L'importo del rimborso dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo