

DELIBERA N. 5/2024

**XXXXXXXXXXXX / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/605063/2023)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 16/02/2024;

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*”;

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

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX del 03/05/2023 acquisita con protocollo n. 0118695 del 03/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXXXXXX, quale titolare di un contratto di linea fissa business utenza n. 09XXXXXXXXXX1, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata, rappresentando quanto di seguito:

“In data 10/02/2020 è stata inoltrata la prima formale richiesta di disdetta del servizio Internet (ADSL/FIBRA), inviata a mezzo raccomandata A/R.

In data 19/02/2022 veniva inoltrato a mezzo pec reclamo per contestare la mancata lavorazione della disdetta e rinnovare la richiesta di cessazione del contratto relativo al servizio internet.

In data 04/04/2023 veniva nuovamente inoltrato a mezzo pec reclamo per contestare la reiterata mancata lavorazione della disdetta e rinnovare la richiesta di cessazione del contratto relativo al servizio internet (DSL/FIBRA), che ancora una volta non è stata eseguita. Infatti, a causa della mancata cessazione, mi veniva richiesta la somma di € 236,19 e con riscontro di Optima del 06/04/2023 l'importo riconosciuto a debito risulta pari a € 295,26, incrementato a seguito di emissione di un'ulteriore fattura.

Solo per maggiore chiarezza, già nella delibera AGCOM 31/2022 del 31/05/2022 che aveva un oggetto differente rispetto all'attuale procedura, in particolare riguardava la contestazione sulla mancata fornitura del servizio INTERNET, si dava atto che era stata inoltrata formale disdetta in data 10/02/2020 con cui si chiedeva la cessazione del contratto internet fibra sostitutivo di quella ADSL”.

A fronte delle suesposte doglianze, la Società richiedeva:

- 1) Lavorazione della disdetta a far data dal 10/02/2020, successivamente rinnovata in data 19/02/2022 e poi in data 04/04/2023;
- 2) L'annullamento di tutta la posizione debitoria maturata dal momento della disdetta alla data di presentazione del presente procedimento;
- 3) La cessazione definitiva del contratto con contestuale blocco della fatturazione;
- 4) Indennizzo per mancata lavorazione delle disdette.

Quantificando la propria richiesta di indennizzo in complessivi Euro 150,00.

All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 3 maggio 2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo stante la mancata comparizione dell'operatore disponendone l'archiviazione.

Pertanto, in pari data, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. della regione Basilicata, nella quale insisteva per le medesime doglianze e quantificando la propria richiesta di indennizzo ad Euro 200,00.

La posizione della parte istante a seguito delle memorie di Optima S.p.A.:

A seguito delle rappresentanze fornite dall'Operatore, l'utente chiede di dare seguito alla procedura conciliativa senza alcuna archiviazione al fine di tutelare la propria posizione, chiedendo, altresì, di accertare la definizione della procedura di cessazione e storno come da memoria di Optima Italia S.P.A. e il riconoscimento di un indennizzo per il disagio arrecato a causa della mancata lavorazione della disdetta.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Optima Italia S.p.A., a seguito dell'instaurazione del presente procedimento rappresenta di aver provveduto:

- i) al blocco della fatturazione;
- ii) alla cessazione dei servizi;
- iii) all'emissione di apposita nota di credito a storno delle competenze fatturate a partire dal 13.01.2019 fino al febbraio 10.02.2020 – di cui fornisce prova.

Oltre a ciò, l'Operatore espone di aver avviato la procedura per lo storno dell'insoluto maturato dal cliente con regolarizzazione della posizione amministrativa.

Alla luce di quanto esposto, l'Operatore chiede l'archiviazione del procedimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'odierno istante non possono trovare accoglimento, per i motivi di seguito riportati.

L'odierno istante mediante il presente procedimento lamenta la mancata lavorazione delle richieste di formale disdetta inoltrate all'Operatore a far data dal 10.02.2020, chiedendo pertanto:

- 1) Lavorazione della disdetta a far data dal 10/02/2020;
- 2) L'annullamento di tutta la posizione debitoria maturata;
- 3) La cessazione definitiva del contratto con contestuale blocco della fatturazione;
- 4) Indennizzo per mancata lavorazione delle disdette.

L'Operatore con memoria difensiva rappresenta e fornisce prova del fatto di aver provveduto, come richiesto dall'utente rispettivamente:

- (i) all'interruzione della fatturazione;
- (ii) alla cessazione dei servizi in essere;
- (iii) all'emissione di apposita nota di credito n. 5000762 a storno delle competenze fatturate a partire dal 13.01.2019 fino al febbraio 10.02.2020 per complessivi Euro 1.317,60;
- (iv) alla regolarizzazione della posizione amministrativa del cliente a seguito dello storno dell'insoluto, mediante deposito del mastro contabile che riporta un saldo azzerato.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sopra svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, le istanze formulate dalla società XXXX XXXXXX non potranno essere accolte in quanto l'Operatore ha dimostrato di essersi attivato nei tempi e di aver adempiuto a quanto richiesto dalla parte istante.

2. 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.

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

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Potenza, 16/02/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

