

DETERMINAFascicolo n. GU14/736427/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX XXXXXXXX - 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 operatoriniche", 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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXXX XXXX, del 25/02/2025 acquisita con protocollo n. 0048455 del 25/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX XXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente), con istanza del 25 febbraio 2025, ha contestato a Optima Italia spa (d'ora in poi, anche solo Optima od Operatore) i fatti di seguito esposti. Il 15 gennaio 2025, ricaricava l'utenza n. XXXXXXX, la cui offerta era stata sospesa per mancato rinnovo causato dal non avere provveduto alla ricarica dal 5 dicembre 2024. Perveniva un SMS di conferma della ricarica ed il seguente SMS di avvenuto rinnovo in data 15 gennaio 2025, ma per un periodo di soli 20 giorni: "Il rinnovo

dell'offerta Optima Super Mobile è avvenuto con successo. Prossimo rinnovo il 04/02/2025". ". Inviava un reclamo per chiedere di adeguare la durata dell'offerta appena rinnovata a quanto previsto contrattualmente (offerta mensile della durata di giorni 30) e, quindi, di prolungarla fino al 15 febbraio 2025. In data 24 gennaio 2025, riceveva riscontro di rigetto del reclamo. Alla stregua delle circostanze di fatto addotte, l'Istante ha richiesto di prolungare la durata dell'offerta fino al 15 febbraio 2025 oppure il rimborso di € 1,65 pari ai giorni di canone non fruiti. In data 4 marzo 2025, l'Istante ha replicato alle argomentazioni di cui alla memoria di parte avversaria, obiettando che: l'affermazione dell'Operatore che la data di rinnovo dell'offerta debba rimanere fissa e non possa essere modificata in base alla data di ricarica effettuata dall'utente non trova alcun riscontro nelle norme di riferimento, anche contrattuali; la ricarica del credito è stata effettuata il 15 gennaio 2025, ma il rinnovo dell'offerta è stato confermato per una durata inferiore ai 30 giorni cioè fino al 4 febbraio 2025 anziché al successivo 15 febbraio. L'offerta sottoscritta prevede espressamente un ciclo di rinnovo mensile (30 giorni), come dichiarato nei documenti contrattuali e poiché la SIM oggetto della controversia è una SIM ricaricabile, non in abbonamento, non può sussistere alcun ritardato pagamento, bensì una semplice ricarica effettuata secondo le necessità dell'utente. Optima ha quindi applicato, in modo arbitrario ed unilaterale, condizioni peggiorative per l'Utente; l'Operatore afferma che la funzionalità di rinnovo è descritta nei messaggi inviati al cliente, ma omette di considerare che tale prassi viola le disposizioni di trasparenza e correttezza stabilite da AGCOM, in particolare, la Delibera 252/16/CONS, che sancisce, per ogni variazione contrattuale, una comunicazione preventiva e chiara all'utente. Nel caso di specie, l'Operatore non ha comunicato che, in caso di mancata ricarica entro la data prefissata, il ciclo di fatturazione sarebbe stato alterato e non ha prodotto documentazione contrattuale che espliciti tale modalità di rinnovo, differente dalla prassi standard di rinnovo a 30 giorni; Optima si è limitata a riportare clausole generali, ma non ha allegato alcun documento contrattuale che riporti espressamente la regola applicata e che, della stessa, sia stata data regolare comunicazione all'utente prima dell'attivazione dell'offerta. L'Istante, in conclusione di replica, ha ribadito la propria domanda e altresì richiesto che vengano adottate misure correttive per garantire che in futuro l'operatore rispetti i termini contrattuali e le normative AGCOM.

Con rituale memoria depositata il 4 marzo 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), Optima, dopo aver evidenziato l'attivazione, a proprio carico, di ben 12 procedimenti da parte dell'Istante, ha controdedotto che: in base all'art. 5 delle Condizioni generali di contratto (di seguito, anche solo CGC), il cliente si obbliga a corrispondere i corrispettivi dovuti in ragione del contratto, secondo le modalità e i termini indicati nell'offerta commerciale. A fronte del rinnovo mensile dell'offerta, l'operatore si impegna a rinnovarla per 30 giorni, ma se il cliente non rispetta la tempistica di rinnovo, nulla può fare se non provvedervi dal momento del tardivo rinnovo da parte dell'utente fino alla successiva data di attivazione/rinnovo dell'offerta. E ciò anche per fornire all'utente una data precisa di rinnovo, non modificabile a seconda di quella in cui lo stesso effettua la ricarica, posto che, se l'operatore variasse ogni mese la data di rinnovo dell'offerta, potrebbe generare confusione per il rinnovo successivo e dare luogo ad una variazione rispetto alle previsioni contrattuali; il rinnovo entro la data di scadenza mensile, limitata nel tempo e nel costo (noto in anticipo e fisso), è descritto nel seguente testo del SMS che il cliente, con offerta prepagata a rinnovo su credito residuo, riceve ogni mese quattro giorni prima del rinnovo della propria offerta "Il giorno..... la tua offerta si rinnova, verifica il tuo credito residuo", il quale ha la funzione di rammentare il prossimo rinnovo del bundle mensile; la funzionalità descritta è proprio una caratteristica del piano tariffario del cliente, che l'ha accettata al momento della sottoscrizione dell'offerta e che la presuppone; le Sim Card che hanno attive le offerte con rinnovi su credito residuo devono disporre, per rinnovarsi (il giorno del rinnovo dell'offerta), di credito sufficiente a coprire il costo del rinnovo stesso, in assenza del quale l'offerta verrà sospesa e rinnovata al primo evento di ricarica, che ripristini un credito pari o superiore al costo del rinnovo. Nella sintesi contrattuale, infatti, alla voce "Prezzo", viene chiaramente indicato che euro 4,95 dovranno essere versati mensilmente al fine del rinnovo dell'offerta; nel contratto è indicata la data del rinnovo entro la quale il cliente deve effettuare la ricarica affinché l'operatore possa riattivare l'offerta. Non avrebbe, infatti, alcun senso indicare la data di attivazione /rinnovo se la stessa non fosse indicativa ai fini del rinnovo dell'offerta. Optima ha concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto dell'istanza, considerandone l'infondatezza alla stregua delle argomentazioni espresse.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema

digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Nel merito, per le ragioni di seguito esplicitate, si ritiene di non poter accogliere l'istanza. Si rileva, innanzitutto, che entrambe le parti non hanno adempiuto in maniera propriamente soddisfacente i rispettivi oneri probatori. Ad ogni modo, l'istruttoria verrà condotta sulla base di quanto obiettivamente desumibile dalla laconica documentazione versata in atti. In sostanza, l'Istante ha lamentato che l'Operatore, a seguito dell'ultima ricarica effettuata in data 15 gennaio 2025, non gli ha garantito, come avrebbe dovuto in base al contratto, la fruibilità del servizio per 30 giorni, bensì soltanto fino al 4 febbraio 2025 ovvero per 20 giorni. Optima ha controdedotto che il termine di durata dell'offerta non decorre dal momento in cui il cliente effettua la ricarica, bensì dalla data, fissa, di rinnovo mensile dell'offerta. A fronte dell'affermazione dell'Istante che il contratto di telefonia per il servizio mobile pre-pagato (come nel caso di specie) non impone l'obbligo di rinnovare i servizi con regolarità, l'Operatore ha opposto che il rinnovo entro la data di scadenza mensile è una caratteristica propria del piano tariffario prescelto dall'Utente. Dall'esame degli atti di cui al fascicolo, si evince quanto segue. L'Istante, in data 2 gennaio 2023, ha stipulato con Optima un contratto per l'offerta "Optima super mobile". Trattasi di un'offerta mensile della durata di 30 gg – come dallo stesso specificato e confermato dall'Operatore – al costo di rinnovo mensile di € 4,95, per il cui pagamento l'Istante, conformemente a quanto dispone l'art. 5 delle CGC, ha scelto la modalità (prepagata) di ricarica automatica su credito residuo. Optima, sul proprio sito, ha pubblicato "Le condizioni di utilizzo del servizio di ricarica automatica", che si presume siano conosciute dall'Istante che ha scelto questa modalità di pagamento. Esse prevedono che, con la richiesta di attivazione del Servizio e fino a richiesta di relativa disattivazione o di risoluzione del contratto, il cliente autorizza Optima, tra le altre opzioni, ad addebitare mensilmente sul credito residuo della SIM dallo stesso indicata, il canone mensile previsto dall'offerta cui ha aderito. Dalle precisazioni che precedono, si deduce che, con la sottoscrizione del contratto, l'Utente ha autorizzato Optima ad addebitare mensilmente, sul credito residuo della propria SIM, l'importo di € 4,95 al fine di fruire, ogni mese, dell'offerta. In conformità dell'art. 4 delle CGC Optima mobile, al fine di determinare il momento di decorrenza del termine (30 gg) di durata dell'offerta e, quindi, dei successivi rinnovi mensili, non può che farsi riferimento alla data di attivazione dell'offerta e dei connessi servizi. Nel caso di specie, non è stato possibile verificare la data di attivazione in concreto dell'offerta, ma soltanto quella di richiesta di attivazione della stessa ovvero il 2 gennaio 2023. Ad ogni modo, alla luce delle condizioni normative richiamate, si rivela priva di qualsivoglia rilievo giuridico la pretesa dell'Istante che i 30 giorni di durata dell'offerta debbano decorrere dalla data in cui l'utente provvede, a seconda delle proprie necessità, alla ricarica e che il contratto sottoscritto non preveda alcun obbligo di rinnovare i servizi con regolarità. Pretesa che si manifesta altresì non rispondente ai principi generali di certezza del diritto e di buona fede, che presiedono alla disciplina dei contratti anche allo scopo di assicurare puntualità e rispetto delle legittime aspettative di entrambe le parti altresì nella fase di esecuzione degli stessi. Invero, qualora fosse assunta la fondatezza della pretesa anzidetta, la determinazione del termine di cui si controverte verrebbe, di volta in volta, ad essere rimessa al libero arbitrio dell'utente, senza necessariamente tenere conto delle legittime aspettative di entrambe le parti. In conclusione, le risultanze istruttorie smentiscono l'affermazione dell'Istante che Optima, non facendo decorrere il termine di durata dell'offerta dalla data (15 gennaio 2025) in cui egli ha effettuato la ricarica, avrebbe applicato, in suo sfavore, in modo arbitrario ed unilaterale, condizioni contrattuali peggiorative, che avrebbero determinato un'ingiustificata riduzione della durata del servizio, essendosi l'Operatore attenuto agli accordi pattuiti. Deve, pertanto, essere rigettata la domanda di rimborso di € 1,65, a titolo di corrispettivo dei giorni in cui l'Istante ritiene infondatamente di non avere fruito del servizio. Con riferimento alla richiesta di assunzione di misure correttive nei confronti dell'Operatore per garantire che in futuro rispetti i termini contrattuali e le normative AGCOM, si osserva non solo che non sono state accertate, a carico di Optima, le violazioni giuridiche supposte dall'Istante, ma, altresì, che non rientra nella competenza del Corecom imporre agli operatori alcun obbligo di fare.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXX XXXXX XXXXX, del 25/02/2025, per i motivi di cui in premessa.

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
ROBERTO SAINI