

DELIBERA N. 106/2024

**xxxxxxxxxx / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/525856/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 19/7/2024;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione *“Corecom Puglia”* al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxxxxx del 19/05/2022 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: «L'utente ad ottobre 2021 veniva visitato da un consulente Optima che proponeva di cambiare il piano tariffario sulle tre sedi aziendali site a Bisceglie in Via Cxxxxxxxxx 32a, Via Pxxxxxo 6 e Via Mxxxx xxx xxxxxle 11/13. Accettammo tale offerta e il consulente optima si impegnò a farci una offerta migliore. L'impegno era di cambiare solo l'offerta invece quando hanno attivato le linee abbiamo appreso che i tre numeri non erano previsti nell'offerta. pertanto l'utente si trova ora a pagare due linee per sede anche se sono collegate solo per linea internet ed hanno perso la numerazione storica delle tre sedi con grave disagio per l'utente. Inoltre l'utente ha formulato regolare disdetta di tutte le utenze telefoniche e internet a lui intestate ma continua a ricevere le fatture e sembrerebbe a detta del servizio clienti che le linee siano attive». Sulla base di tali premesse, chiede: I) storno dell'intera posizione debitoria in capo all'utente per quanto riguarda il vecchio con-tratto linee 08xxxxxx10 – 08xxxxxxx89 – 08xxxxxxx38; II) ristoro per la perdita dei numeri e per il disagio; III) disattivazione immediata di tutti i servizi.

2. La posizione dell'operatore

Il convenuto operatore, nelle proprie memorie, rappresenta: «Con la presente memoria la società "Optima Italia s.p.a." intende fornire opportuni chiarimenti in merito alla propria posizione per quanto concerne la controversia in oggetto e replicare alle richieste avanzate dalla parte istante. A tal riguardo si rappresenta che, in riferimento alle utenze nn. 39xxxxxxxx10; 39xxxxxxxx89; 39xxxxxxxx38 sono pervenute ad Optima tre distinte comunicazioni di disdetta da parte del cliente, tutte datate 21.02.2022, tuttavia, nonostante fosse specificamente indicato nei moduli medesimi, il cliente non esprimeva alcuna preferenza in merito alla disdetta dei servizi, ovvero se volesse migrare verso altro operatore oppure volesse cessare i servizi con conseguente perdita delle numerazioni, come si rileva dai documenti allegati. Per tali motivi Optima, in assenza di richiesta esplicita di cessazione che ha come conseguenza la perdita della numerazione, procedeva con l'inserimento a sistema di disdetta per migrazione. Trascorsi 30 gg dalla richiesta (23/02/2022) non avendo ricevuto alcuna notifica di migrazione da parte di altro gestore telefonico, in data 23/03/2022 optima ha inoltrato al cliente comunicazione avente ad oggetto la "Cessazione utenza per migrazione non notificata" del seguente e preciso tenore: " Gentile Cliente, in merito alla disdetta ricevuta dal Servizio Clienti, relativa al servizio Optima Voce attivato sulle linee 39xxxxxxxx89, 39xxxxxxxx10, 39xxxxxxxx38 intestate a Edil Xxxxxxxx , dopo le opportune verifiche le comunichiamo che: in seguito alla sua richiesta di recesso, non abbiamo ancora ricevuto alcuna notifica da parte di altro

operatore circa l'espletamento della procedura di migrazione. Le ricordiamo che trascorsi 30 giorni dall'invio della presente saremo legittimati a cessare le utenze 39xxxxxxx89, 39xxxxxxx10, 39xxxxxxx38." Non avendo ricevuto alcun riscontro, anzi, al contrario ricevendo ulteriore comunicazione di disdetta a mezzo pec del 01.04.2022 da parte del cliente, sempre senza specificare se per cessazione o migrazione, il 22/04/2022 si provvedeva a cessare le utenze predette. Si rappresenta altresì che in data 09.05.2022 perveniva dal cliente modulo di disdetta con richiesta specifica di CESSAZIONE con conseguente perdita della numerazione riferita a TUTTI i servizi ed a TUTTE le utenze. Alla luce di tutto quanto sopra esposto, non ravvisandosi alcuna responsabilità in capo ad Optima in ordine a quanto lamentato dall'utente, si richiede il rigetto dell'istanza e l'archiviazione del procedimento nei confronti della scrivente Restando a disposizione per ogni ulteriore ed eventuale chiarimento l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti». Conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La richiesta sub I), di storno dell'intera posizione debitoria, non è sufficientemente motivata. L'istante non identifica con precisione l'entità della posizione debitoria pendente, non esterna le ragioni del suo accumularsi e, soprattutto, non identifica con precisione i motivi per cui tali addebiti debbano essere stornati. In atti sono allegate tre fatture, nelle quali non si ravvisano addebiti illegittimi (l'Autorità ha più volte chiarito che i costi di dismissione non sono assimilabili a penali di recesso e dunque non contrastano con le previsioni di cui alla L. 40/2007; cfr Allegato A alla delibera n. 487/18/cons, Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione: "Le spese di recesso possono riguardare: a) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale"). Ancora, non si rintracciano in atti reclami che aiutino a circoscrivere gli addebiti contestati dall'utente. In tale quadro, deve trovare applicazione il principio secondo cui: "Quando la richiesta di storno/rimborso appare generica e non consente di individuare le ragioni che possano giustificare l'annullamento delle fatture contestate, stante l'assenza di reclami volti alla contestazione del dettaglio del traffico indicato nelle fatture, le fatture ancora insolute devono essere saldate dall'utente" (cfr. Del. 59/15/CIR e Del. 95/19/CIR). La richiesta in parola non può dunque trovare accoglimento. Non può parimenti essere accolta la richiesta sub II), di ristoro per la perdita dei numeri e per il disagio, non ravvisandosi responsabilità dell'operatore nella perdita delle numerazioni. La dismissione delle utenze, infatti, è avvenuta a seguito di documentate richieste dell'utente. L'utente riporta di contatti con un consulente Optima e di impegni per "offerte migliori", ma nessuna documentazione, né contrattuale, né di altro genere, fa emergere l'impegno dell'operatore alla conservazione delle numerazioni telefoniche successivamente alla richiesta di cessazione. Riguardo alla domanda sub III), si deve prendere atto della cessazione della materia del contendere, in quanto i servizi risultano ad oggi disattivati.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 19 luglio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco