

DELIBERA N. 73/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / OPTIMA ITALIA SPA

(GU14/756470/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 24 settembre 2025;

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 *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 03/06/2025 acquisita con protocollo n. 0136461 del 03/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare del contratto *business* avente ad oggetto l’utenza fissa n. 055 24xxxx con l’operatore OPTIMA ITALIA SPA (di seguito OPTIMA), lamenta l’illegittima sospensione del servizio voce.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- “*in data 10.12.2024 (rimaneva) privo della linea voce e lo (segnalava) inutilmente (all’) operatore*”;
- “*l’interruzione era dovuta al fatto che Optima, per errore, aveva cessato la linea, per l’errata gestione di una disdetta*”;
- “*nonostante le segnalazioni il problema non veniva risolto*”;
- “*il 20.1.2025 venne depositato GU5 e la linea venne ripristinata il 22.1.2025*”.

L’istante ha allegato la fattura n. 206xxxx/IB/2024 del 9 dicembre 2024 relativa agli addebiti del mese di novembre 2024, il formulario del procedimento per l’adozione

del provvedimento temporaneo GU5/728047/2025 e i reclami scritti inviati all'operatore con PEC del 17 e 23 dicembre 2024 nonché dell'8 e 14 gennaio 2025. In tali reclami l'istante chiedeva l'immediato ripristino della linea voce, disattivata per errore dall'operatore, e precisava di aver effettuato *"molteplici segnalazioni al numero verde"*.

In data 6 marzo 2025 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore OPTIMA tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- i) *"indennizzo per sospensione linea voce business dal 10.12.2024 al 22.1.2025 € 516"*;
- ii) *"storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione"*;
- iii) *"penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società OPTIMA, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria difensiva nella quale ha rilevato quanto segue:

- *"ha prontamente riscontrato le doglianze esposte nel reclamo con pec, allegata al fascicolo, riservandosi di risolvere tecnicamente la problematica in sede di GU5, che nel frattempo era stato iscritto"*;
- *"all'esito dell'avvenuta risoluzione (...) ha contattato telefonicamente il cliente per avere conferma del corretto ripristino e lo stesso cliente ha confermato, così anche come da evidenze del procedimento GU5"*;
- *"ha eseguito calcolo sulla scorta di quanto previsto dalla carta dei servizi, depositata in atti, con successiva nota credito di un totale pari ad euro 140, (...) così come indicato dalla carta dei servizi"*. Al riguardo, dal complessivo corredo istruttorio emerge la seguente precisazione: *"il calcolo dell'indennizzo è stato operato in conformità di quanto indicato nella carta dei servizi indennizzo di 3,50 euro per 40 gg (dal 13/1/2024 incluso a 22/01/2024 incluso) secondo carta dei servizi presente nel fascicolo"*.

L'operatore ha allegato la Carta dei servizi, la nota di credito datata 24 gennaio 2025 e il riscontro al reclamo del 17 dicembre 2024.

In conclusione, l'operatore ha chiesto il rigetto della domanda in quanto infondata.

3. La replica dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica nella quale ha chiesto in via preliminare *"che l'istanza (...) sia dichiarata ammissibile e/o ricevibile"* e nel merito ha rilevato quanto segue:

- *"in opposizione a quanto asserito da Optima si evidenzia che l'operatore medesimo conferma il ritardato ripristino della linea: "... L'Operatore ha*

prontamente riscontrato le doglianze esposte nel reclamo con PEC, allegata al fascicolo, riservandosi di risolvere tecnicamente la problematica in sede di GU5, che nel frattempo era stato iscritto”. Invero, si eccepisce che l’utente ha inviato la prima PEC il 17/12/2024, reiterando la stessa in data 23/12/2024, l’8/01/2025 e il 14/01/2025. Solo il 20/01/2025 l’utente, non avendo riscontro, ha depositato il GU5. Non è dato sapere, pertanto, per quale motivo Optima, pur ricevendo 4 PEC di reclamo, ha atteso il deposito del Provvedimento Temporaneo!!! Ciò rileva ovviamente ai fini del riconoscimento degli indennizzi previsti in materia dalla apposita delibera dell’Autorità, di cui si insiste con la richiesta di riconoscimento. Sul punto, in base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”;

- *“si contestano, inoltre, gli importi addebitati dal 10.12.2024 al 22.1.2025 in quanto, in assenza di alcuna controprestazione e/o servizio erogato, tali somme non sono dovute ed andranno rimborsate e/o stornate integralmente. Si evidenzia, infatti, come da orientamento costante dell’Agcom (si veda ad esempio delibera n. 38/22/CIR “... il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell’utente presuppone la regolare fornitura del servizio. Infatti, essendo ormai pacifico che, in caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso, nel caso di specie, a fronte della pretesa economica avanzata, xxx S.p.A. ha ommesso di dimostrare la regolare erogazione dei servizi di competenza nel periodo circoscritto dall’istante. Pertanto, l’operatore è tenuto a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi emessi in riferimento al periodo di disservizio, come individuato dall’utente, non avendo dimostrato la legittimità di tali importi fatturati”;*

- *“si ribadisce, pertanto, l’illegittimità dell’operato di Optima e delle somme fatturate e conseguentemente, si insiste con le richieste indicate nell’istanza introduttiva del procedimento, nonché con l’applicazione della penale di cui all’art. 1 comma 292, della L. 160/2019 in favore dell’istante”.*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Sulla sospensione del servizio voce sull’utenza n. 055 24xxxx.

L’istante ha lamentato, con plurimi reclami rimasti inevasi e successivamente in sede di istanza GU5, la disattivazione della linea voce avvenuta sull’utenza n. 055 24xxxx a causa di un errore dell’operatore e il suo tardivo ripristino. L’operatore ha sostenuto di aver prontamente riscontrato il primo reclamo scritto dell’istante e di aver risolto la problematica tecnica in sede di GU5 nonché di aver già corrisposto l’indennizzo automatico previsto da Carta dei servizi, sostenendo pertanto l’infondatezza della domanda.

La doglianza dell’istante è meritevole di accoglimento per i motivi e nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie deve rilevarsi che l’operatore ha sostanzialmente ammesso di aver indebitamente sospeso il servizio voce sull’utenza in questione atteso che ha dato atto di aver riconosciuto l’indennizzo automatico previsto dalla Carta dei servizi. In particolare, l’operatore ha depositato la nota di credito dell’importo di euro 140,00 calcolato secondo il parametro di euro 3,50 per 40 giorni.

Sul punto, dalla lettura delle specifiche disposizioni della Carta dei servizi, emerge che l’operatore ha corrisposto l’indennizzo automatico previsto per il caso di mancato rispetto dell’impegno contrattuale di non sospendere un servizio non accessorio in assenza di presupposti idonei e in assenza di idoneo preavviso. Tuttavia, il parametro applicato, ossia l’importo giornaliero di euro 3,50 non è stato raddoppiato in ragione della natura *business* dell’utenza così come previsto nella medesima Carta dei servizi: *“Si evidenzia che per i clienti business gli indennizzi, e gli eventuali limiti indicati in tabella, si applicano: - in misura pari al doppio, nelle ipotesi di (...) cessazione/sospensione del servizio”*. Pertanto, l’indennizzo automatico da corrispondere all’istante doveva ammontare ad euro 280,00 calcolato applicando l’importo giornaliero di euro 7,00 (3,50 per 2) per 40 giorni.

Ciò posto, nel caso di specie non può applicarsi la preclusione di cui all’articolo 2, comma 2 del Regolamento sugli Indennizzi, secondo la quale *“gli indennizzi stabiliti nel presente regolamento non si applicano se l’operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all’utente l’accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all’articolo 3”*, atteso che l’operatore non ha dato evidenza di aver corrisposto gli indennizzi contrattuali secondo le modalità stabilite dal contratto.

Ciò premesso, ai fini del calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo l'applicabilità della disposizione di cui all'articolo 5, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi secondo il quale *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”* in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 che prevede il raddoppio dell'importo in ragione della natura *business* dell'utenza.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, considerato che l'operatore ha riconosciuto la sospensione del servizio voce per 40 giorni senza tuttavia indicare correttamente il termine iniziale e finale *(dal 13/1/2024 incluso a 22/01/2024 incluso)* e che l'istante non ha provveduto a circostanziare e a corredare con idonea prova di relativo tracciamento (codice operatore o numero ticket) le segnalazioni telefoniche asseritamente effettuate in data antecedente al primo reclamo scritto del 17 dicembre 2024, si determina il *dies a quo* nel 13 dicembre 2024, data stabilita detraendo 40 giorni dalla data di ripristino del servizio che risulta avvenuto il 22 gennaio 2025 (*dies a quem*).

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, alla corresponsione dell'indennizzo di euro 600,00 (seicento/00), determinato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 40 giorni di sospensione del servizio voce sull'utenza n. 055 24xxxx, al netto della nota di credito già erogata.

Inoltre, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato per il servizio voce sull'utenza n. 055 24xxxx nei giorni di sospensione amministrativa (dal 13 dicembre 2024 al 22 gennaio 2025), nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla richiesta di indennizzo ex art. 1, comma 292 della Legge n. 160 del 27 dicembre 2019 (Legge di bilancio 2020).

L'istante ha richiesto la *“penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/2019”*.

L'operatore non ha dedotto niente al riguardo.

La domanda dell'istante è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Al riguardo, si riporta quanto disposto dall'art. 1, comma 292, della Legge n. 160 del 27 dicembre 2019 (Legge di bilancio 2020): *“A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione*

dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 €”.

Sul punto, l'Autorità Garante nelle Comunicazioni si è pronunciata in materia di applicazione dell'art. 1, comma 292, della L. 160/2019 (*cfr* Del. 319/20/CIR; Del. 32/21/CONS; Del. 109/22/CONS), sostenendo che la relativa richiesta di indennizzo è da considerarsi legittima in quanto, fondandosi sull'applicazione di una legge dello Stato che in base al principio della gerarchia delle fonti è sovraordinata ai regolamenti, è applicabile ai procedimenti amministrativi da essi disciplinati.

Nel caso di specie, in applicazione della suddetta norma, accertato che l'operatore, in riferimento all'utenza oggetto di istanza, ha emesso fatture prive di giustificazione a causa dell'imputazione di costi per il servizio voce non erogato dal 13 dicembre 2024 al 22 gennaio 2025, l'istante ha diritto, oltre al rimborso/storno già disposto, all'indennizzo pari al 10 per cento delle suddette somme ingiustamente fatturate e comunque non inferiore a euro 100,00.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/756470/2025, presentata da XXX nei confronti dell'operatore OPTIMA ITALIA SPA, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società OPTIMA ITALIA SPA è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 600,00 (seicento/00) al netto della nota di credito già erogata, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce sull'utenza n. 055 24xxxx.
3. La società OPTIMA ITALIA SPA è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato per il servizio voce sull'utenza

n. 055 24xxxx nei giorni di sospensione amministrativa (dal 13 dicembre 2024 al 22 gennaio 2025). La società è tenuta inoltre a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

4. La società OPTIMA ITALIA SPA è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari al 10 per cento delle somme ingiustificatamente fatturate per il servizio voce dal 13 dicembre 2024 al 22 gennaio 2025 e comunque non inferiore a euro 100,00, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo ex art. 1, comma 292, della Legge n. 160 del 27 dicembre 2019.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 24 settembre 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)