

DELIBERA N. 117

**XXXXXX XXXXXXXXX / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/531706/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

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 XXXXXX XXXXXXXXX del 14/06/2022 acquisita con protocollo n. 0187389 del 14/06/2022;

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, titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: «L'istante è stata utente Optima fino a gennaio 2019, quando ha deciso di migrare verso TIM. Nonostante il perfezionarsi della migrazione, Optima ha continuato ad emettere le fatture per l'importo relativo all'adsl (08xxxxxxxxx55). Dalla fattura di ottobre 2019 viene fatturato l'importo di un nuovo numero (Linea internet 3xxx4), e da novembre 2021 fatturano, inoltre, un nuovo numero voce mai richiesto. Si precisa che l'utente pur non usufruendo di alcun servizio fornito da Optima già da gennaio 2019 (data di rientro in TIM) ha corrisposto gli importi suindicati fino alla fattura di maggio 2020. In merito alle fatture successive, l'istante ha provveduto a corrispondere l'importo non contestato relativo alla fornitura di energia elettrica. Attualmente viene sollecitato il pagamento del presunto insoluto, anche attraverso la CMOR contenuta nella fattura del gestore che fornisce, attualmente, il servizio elettrico. I reclami inoltrati dall'utente sono tutt'ora privi di riscontro». Sulla base di tali premesse, chiede: I) rimborso importi relativa alla linea dati da gennaio 2019 al 28/05/2020 (circa € 513,94 + IVA); II) cessazione dei servizi attivi nonostante la migrazione verso TIM e/o arbitrariamente attivati senza richiesta; III) storno integrale dell'insoluto attuale e delle successive fatture fino alla chiusura del ciclo con-contabile di fatturazione; IV) ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione spese, compresa la CMOR con-tenuta nella fattura relativa al servizio elettrico; V) indennizzo per la mancata risposta al reclamo; VI) indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (Linea voce da novembre 2021).

2. La posizione dell'operatore

Il convenuto operatore, nelle proprie memorie, rappresenta: «in merito all'istanza presentata dall'utente, Optima intende rappresentare che da verifiche effettuate sui sistemi informatici è emerso che il servizio Voce relativo all'utenza n. 39xxxxxxxx74 è rimasto attivo con la scrivente società dal 11/11/2015 al 16/01/2019, allorquando è migrato verso altro operatore telefonico e, contrariamente a quanto asserito dal cliente non è stata attivata nè fatturata alcuna altra numerazione. Diversamente il servizio ADSL risulta migrato verso altro operatore in data 22/09/2019 per cui Optima ha provveduto allo storno delle competenze ADSL da ottobre 2019 a gennaio 2021 con l'emissione della nota di credito che si allega alle presenti memorie. In ogni caso si rappresenta che il router associato al cliente non è stato ad oggi restituito e che non ci sono pervenuti reclami scritti da parte del cliente aventi ad oggetto le contestazioni di cui al formulario GU14. Alla luce di quanto sopra si richiede l'archiviazione del procedimento nei confronti di Optima Italia S.p.a.». Conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, la domanda non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Bisogna prendere atto della cessazione della materia del contendere riguardo alla domanda sub I), rimborso importi relativa alla linea dati da gennaio 2019 al 28/05/2020, atteso che l'operatore convenuto ha allegato in atti nota di credito relativa alla fatturazione per la linea dati successiva al gennaio 2019 attestante un rimborso per importi superiori a quelli richiesti. La domanda sub II), di cessazione dei servizi attivi nonostante la migrazione verso TIM e/o arbitrariamente attivati senza richiesta, e la domanda sub VI), indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (Linea voce da novembre 2021), possono essere trattate congiuntamente. Le originarie linee voci e dati risultano migrate ad altro operatore, ragion per cui la relativa richiesta di cessazione risulta superata. L'utente lamenta l'attivazione di un nuovo numero a partire da novembre 2021 (circostanza negata dall'operatore), ma non allega né fatture dalle quali emergano importi legati a una nuova numerazione, né reclami aventi ad oggetto la specifica questione. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, le fatture dalle quali potesse evincersi l'attivazione di un servizio non richiesto. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. La domanda sub III), di storno integrale dell'insoluto, non può trovare accoglimento, in quanto, rimborsati gli importi relativi alla linea dati, non si ha evidenza di ulteriori indebite fatturazioni; in secondo luogo, il rapporto contrattuale è relativo altresì alla fornitura di energia elettrica: questo Corecom è incompetente a disporre lo storno dell'eventuale insoluto connesso a tale servizio. La richiesta sub IV) non può essere accolta, essendo la CMOR un addebito relativo alla fornitura di energia elettrica, materia non di competenza di questo Corecom. Non può infine trovare accoglimento la richiesta sub V), di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, atteso che i reclami in atti sono stati inviati a indirizzi difformi da quelli deputati alla ricezione di reclami che non risultano chiaramente riconducibili nemmeno ad altri settori dell'organizzazione dell'operatore convenuto.

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, 24 settembre 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