

DELIBERA N. 108/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CLICK ART STUDIO 5 DI U. / OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14/101059/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 2020;

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. 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. 95/19/CONS;

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. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019, n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza della Click Art Studio 5 di U., acquisita con protocollo n. 0127115 del 22/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig.ra Ursini, titolare della ditta individuale denominata “Click Art Studio5”, ha rappresentato quanto segue:

- in data 14 maggio 2014 aderiva a una offerta integrata di Optima Italia S.p.A. (d'ora in poi, Optima) che comprendeva la fornitura delle utenze *business* tramite un'unica soluzione avente a oggetto l'energia elettrica, la linea telefonica e ADSL, dietro pagamento di un canone mensile unico di euro 200,00;
- nel settembre 2017 l'utente decideva di aderire a una offerta commerciale dell'operatore TIM S.p.A. (d'ora in poi, TIM) denominata *“Tim Linea Valore +”*, pari a euro 30,00 mensili per il primo anno, relativa al servizio voce. Detto importo sarebbe in un secondo momento passato a euro 40,00;
- in ottemperanza a quanto richiesto dall'operatore TIM, comunicava qualche giorno dopo i codici di migrazione, dopo averli richiesti e ottenuti dal precedente gestore Optima;
- nei giorni a seguire veniva contattata dall'amministrazione TIM, la quale rappresentava che, ai fini della attivazione della predetta linea, erano sorti alcuni problemi riguardanti il numero civico;
- nel mese di gennaio 2018, nonostante le molteplici richieste avanzate, non aveva evidenza del passaggio da Tim, mentre riceveva fatture di circa euro 50,00 da parte di Optima;
- in data 1° febbraio 2018 decideva di sottoscrivere presso il proprio ufficio un nuovo contratto con l'operatore Fastweb S.p.A. (d'ora in poi, Fastweb) avente a oggetto linea telefonica e ADSL;
- tuttavia, qualche giorno dopo manifestava la volontà di recedere dal contratto sottoscritto, provvedendo a contattare il servizio Fastweb, il quale assicurava che il contratto sarebbe stato stralciato;
- nel frattempo, riceveva da parte di TIM la fattura n. 8N00059068 dell'importo di euro 195,05, da pagarsi entro il 15 marzo 2018;

- l'istante riscontrava quindi che gli importi in fattura non erano conformi alle condizioni contrattuali e pertanto provvedeva a contattare il servizio clienti TIM avanzando reclamo;
- in particolare, l'istante lamentava l'erroneità degli importi fatturati, poiché gli addebiti erano di gran lunga superiori ai 30,00 euro mensili previsti dall'abbonamento;
- qualche giorno dopo, ricontattava nuovamente il servizio clienti TIM per avanzare formale reclamo. L'operatore riferiva circa la regolarità della fatturazione, che aveva subito una modifica unilaterale a causa del comportamento negligente di Optima che impediva la migrazione.

In ragione di quanto descritto, l'istante ha richiesto:

- i) il deposito agli atti dei *files* di registrazione telefonica dai quali si evince il consenso all'offerta di TIM al costo di euro 30.00 mensili;
- ii) storno e ratifica delle fatture emesse, sulla base delle previsioni contrattuali;
- iii) la sospensione, ove intrapresa, di qualsivoglia attività di recupero del credito;
- iv) la corresponsione degli indennizzi per mancata/ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL;
- v) la corresponsione degli indennizzi per mancata risposta ai reclami inoltrati;
- vi) il risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non, subiti a causa delle condotte illegittime poste in essere da TIM e Optima, quantificate bonariamente in euro 1.000.00.

2. La posizione dell'operatore

La società Optima dichiara che l'istante, in data 14 maggio 2014, ha sottoscritto il contratto "*Optima Vita Mia Business*", relativo alla numerazione 0765482xxx e avente ad oggetto il servizio voce, ADSL e il servizio di fornitura dell'elettricità a uso non domestico. L'operatore sul punto deduce che:

- l'istanza introduttiva reca come numerazione oggetto dei disservizi la 0765482xxy, mentre il contratto stipulato tra il cliente e Optima riguarda i servizi fonia e *internet* sulla diversa numerazione 0765482xxx;
- Optima ha ricevuto richiesta di migrazione per il servizio fonia WLR sulla diversa numerazione 0765482xxx;
- il servizio ADSL sulla numerazione è a tutt'oggi attivo e funzionante con Optima;
- non risultano reclami scritti inoltrati dal cliente.

3. Motivazione della decisione

Le richieste di parte istante non possono essere accolte, per le ragioni di seguito riportate.

In primis, si rileva che parte istante ha riportato nella istanza introduttiva del procedimento una numerazione errata, come rilevato da Optima nelle proprie memorie;

dal confronto fra la documentazione allegata agli atti emerge, tuttavia, che trattasi di mero errore materiale, e che la numerazione riferibile al contratto stipulato con l'operatore Optima è la n. 0765482xxx.

Passando al merito della controversia, occorre rilevare che quest'ultima ha a oggetto disservizi riscontrati durante la procedura di passaggio fra operatori, nello scenario Optima *donating* e TIM *recipient*, e che parte istante in fase di conciliazione innanzi al CORECOM territorialmente competente ha raggiunto un accordo transattivo con il *recipient*.

Ciò premesso, in riferimento alla numerazione 0765482xxx dal corredo probatorio emerge che la migrazione del servizio voce è avvenuta in data 23 gennaio 2018, come risulta dal *print* allegato alla memoria da Optima. Per quanto riguarda il servizio ADSL, Optima, pur riconoscendo di aver ricevuto richiesta di migrazione da parte di TIM e Fastweb e avendo validato le stesse, riferisce che tale procedura di migrazione non si è completata per motivazioni a essa sconosciute, pertanto il servizio risulta attivo e funzionante, come si evince altresì dal *print* allegato alla memoria.

Alla luce del quadro istruttorio presente in atti, la richiesta *sub i.*, relativa al deposito agli atti del *file* di registrazione dal quale si evinca l'adesione all'offerta di TIM al costo di euro 30.00, non può essere accolta, in quanto rivolta, evidentemente, a un operatore estraneo alla presente procedura e con il quale, peraltro, l'istante ha raggiunto un accordo transattivo.

La richiesta *sub ii.*, relativa allo storno e rettifica delle fatture emesse non può essere accolta nei confronti dell'operatore Optima, poiché parte istante ha ommesso di allegare le fatture di cui si duole, il servizio cui si riferiscono e il relativo periodo temporale. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, è onere dell'operatore dimostrare di essersi diligentemente attivato per evitare o risolvere il disservizio, mentre è onere della parte specificare le relative richieste nella istanza introduttiva. D'altronde, a seguito della richiesta di passaggio al *recipient* relativa al servizio voce, Optima ha continuato a fatturare il servizio ADSL secondo le previgenti condizioni contrattuali, regolarmente usufruito da controparte, come evidenziato altresì nella segnalazione di questi ultimi, risalente al marzo 2018.

La richiesta di cui al punto *sub iii.*, relativa alla sospensione di qualsivoglia attività di recupero del credito, risulta assorbita dalle motivazioni precedenti.

La richiesta di cui al punto *sub iv.*, relativa alla corresponsione degli indennizzi per mancata/ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL non può essere accolta, in quanto alcuna responsabilità può essere riconosciuta in capo all'operatore *donating*, il quale ha dimostrato di aver fornito l'Ok di fase 2 in riscontro alle richieste di TIM e Fastweb. Inoltre, lo stesso utente con lettera del marzo 2018 indirizzata a TIM – presente agli atti – conferma di aver correttamente ricevuto i codici di migrazione da Optima, e di averli più volte comunicati al *recipient*.

Analogamente la richiesta *sub v.*, relativa al riconoscimento degli indennizzi per mancata risposta al reclamo, non può essere accolta. Va rilevato, infatti, che l'istante ha allegato agli atti tre reclami nei quali si duole dei medesimi disservizi, uno dei quali rivolto esclusivamente a TIM, gli altri due rivolti anche nei confronti degli altri operatori

coinvolti, ai quali Optima ha comunque provveduto a fornire un riscontro adeguato e tempestivo, come si evince dalle due lettere di risposta dell'operatore presenti agli atti.

Infine, la richiesta *sub vi.*, relativa al risarcimento del danno non può essere accolta, stante l'assenza di competenza di questa Autorità in merito e ferma restando la possibilità per l'utente di rivolgersi al giudice ordinario per il soddisfacimento delle proprie pretese.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della società Click Art Studio 5 di U. nei confronti della società Optima Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

Roma, 16 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone