



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 165/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LA CLESSIDRA di R. / OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14/1750/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 ottobre 2018;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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 “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza della ditta La Clessidra di R., del 10 ottobre 2017;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica *business* n. 0817572xxx, lamenta l’indebita fatturazione da parte di Optima Italia S.p.A.

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

a. in data 2 aprile 2015 i servizi voce e ADSL sono migrati da Optima Italia S.p.A. a Wind Tre S.p.A., tuttavia la società Optima Italia S.p.A. ha proseguito a emettere fattura in riferimento ad entrambi i servizi;

b. l’istante, pertanto, ha provveduto al pagamento anche dei corrispettivi riferiti ai mesi di aprile e maggio 2015, non dovuti in quanto l’utenza era già migrata in Wind Tre S.p.A.

c. i reclami scritti inviati all’operatore non hanno avuto riscontro alcuno.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto:

i. la corresponsione dell’indennizzo per indebita fatturazione, per un importo pari a euro 500,00;

ii. la corresponsione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami, per un importo pari a euro 300,00;

iii. il rimborso dei canoni versati in riferimento ai mesi di aprile e maggio 2015;

iv. il rimborso delle spese di procedura, per un importo pari ad euro 200,00.

2. La posizione dell’operatore

La società Optima Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che il servizio ADSL è migrato verso altro OLO in data 2 aprile 2015, mentre il servizio voce è cessato il 29



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dicembre 2015. In ordine alla richiesta di rimborso delle fatture emesse successivamente alla data di migrazione del servizio ADSL, la Società ha precisato che *“in un’ottica puramente conciliativa Optima provvedeva ad emettere 4 note di credito, che si allegano, stornando non solo il costo relativo al servizio ADSL per il periodo Maggio/Agosto 2015, bensì anche i costi del servizio voce relativi ai mesi da maggio ad agosto 2015, seppur cessato solo a far data dal 29.12.2015”*.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l’operatore ha depositato la copia del bonifico comprovante l’erogazione in favore dell’istante di euro 150,00, già corrisposti conformemente al disposto della propria Carta servizi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Nel merito, la richiesta *sub i.* non può essere accolta in quanto il *Regolamento sugli indennizzi* non prevede alcuna fattispecie di indennizzo riconducibile, nemmeno in via analogica, all’ipotesi di indebita fatturazione; tantomeno, per orientamento ormai consolidato dell’Autorità, il prosieguo del ciclo di fatturazione da parte dell’operatore *donating*, in seguito alla migrazione della linea telefonica, può configurarsi alla stregua dell’attivazione di un servizio non richiesto.

La richiesta *sub ii.* non può trovare accoglimento in quanto l’operatore ha dimostrato di aver già corrisposto, prima dell’instaurazione della controversia, gli indennizzi contrattuali previsti nella propria Carta dei servizi; pertanto il *Regolamento sugli indennizzi* non può trovare applicazione nel caso di specie, in virtù dell’articolo 2, comma 1, del medesimo regolamento.

Infine, si rileva che la richiesta *sub iii.* risulta già soddisfatta dalla società Optima Italia S.p.A., prima dell’instaurazione della controversia.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 ditta La Clessidra di R. nei confronti della società Optima Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. 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 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi