



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 167/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
WORLD CLUB HOTELS / OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1129/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 luglio 2016;

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. 88/16/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*”;

VISTA l’istanza della società World Club Hotels del 22 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società World Club Hotels, intestataria dell’utenza telefonica n.0815748xxx, ha contestato l’attivazione dei servizi voce e dati da parte della società Optima Italia S.p.A. in modalità CPS. In particolare, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a. in data 22 aprile 2013, l'istante richiedeva la portabilità dalla società Telecom Italia S.p.A. alla società Optima Italia S.p.A.;
- b. dopo circa un anno dalla predetta richiesta, riceveva da Telecom Italia S.p.A. una lettera di sollecito pagamento dell'importo pari ad euro 693,00;
- c. dopo aver contattato il precedente gestore, apprendeva che i servizi offerti dalla società Optima Italia S.p.A. erano in modalità CPS e, pertanto, era ancora dovuto il canone alla società Telecom Italia S.p.A.;
- d. solo a seguito del reclamo inviato alla società Optima Italia S.p.A., l'istante ha potuto conseguire la modifica del contratto e la fornitura dei servizi esclusivamente da un unico gestore, sebbene abbia continuato a ricevere le fatture da parte di Telecom Italia S.p.A..

In base a tali premesse, la società istante ha richiesto:

- i. il rimborso della somma pari ad euro 693,00;
- ii. la risoluzione del contratto senza oneri e spese;
- iii. lo storno e la regolarizzazione della posizione amministrativa;
- iv. la liquidazione di un indennizzo;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Optima Italia S.p.A. ha evidenziato, nella propria memoria, che in data 22 aprile 2013, il World Club Hotels ha stipulato un contratto denominato "Optima Voce/ Optima ADSL" (cfr. Allegato 1) avente ad oggetto la fornitura di traffico telefonico da rete fissa in modalità CPS, e traffico dati relativamente alle utenze nn.0812405xxx/0815748xxx. Per questo tipo di contratto, relativamente al servizio voce, la fornitura di traffico telefonico da parte di Optima avviene in modalità CPS – *Carrier PreSelection* (cfr. art. 10 CGC), su rete telefonica dell'operatore di Accesso (nel caso di specie Telecom Italia S.p.A.). Ne consegue che non vi è alcun distacco della linea telefonica dalla rete dell'operatore di Accesso ed invero il cliente, contemporaneamente alla fattura emessa da Optima in qualità di *Reseller*, relativa ai consumi del traffico voce, continua a ricevere da parte di Telecom Italia S.p.A. fatture per l'addebito del canone di abbonamento, per l'utilizzo della rete e per il traffico verso numerazioni speciali. Il contratto sottoscritto specifica chiaramente che l'attivazione del servizio avviene in modalità CPS come si evince chiaramente dalle condizioni generali di contratto che all'art. 1 testualmente recitano: "[I]l servizio avente ad oggetto la fornitura di traffico telefonico locale, nazionale e internazionale in modalità CS/CPS e traffico dati mediante connessione alla rete Internet con tecnologia ADSL".

In data 27 gennaio 2014, il World Club Hotels ha sottoscritto un nuovo contratto (cfr. Allegato 2) denominato "Optima Voce Plus/Adsl". Il nuovo contratto, diversamente da quello precedente, prevede che Optima fornisca il servizio richiesto non in modalità CPS,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

bensì utilizzando la tecnologia WLR (*Wholesale Line Rental*), quindi, come operatore unico, con conseguente distacco dall'operatore di accesso. Pertanto, in esecuzione del contratto il servizio voce in modalità WLR è stato regolarmente attivato in data 1 aprile 2014. Infine, per completezza di informazioni, Optima ha rappresentato che il servizio ADSL risulta cessato in data 11 maggio 2015. Per il servizio WLR, Optima ha fornito regolarmente in fattura il codice di migrazione (Cfr. allegato n. 3), affinché il nuovo operatore potesse avviare il processo di trasferimento dell'utenza interessata. Allo stato degli atti, alcuna richiesta di migrazione è pervenuta, ed il servizio è regolarmente attivo e fatturato.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

L'utente ha lamentato l'attivazione dei servizi in modalità CPS da parte della società Optima Italia S.p.A. ed ha contestato la fatturazione emessa dal precedente gestore Telecom Italia S.p.A..

La società Optima Italia S.p.A. ha prodotto le due copie dei contratti debitamente sottoscritte dall'istante relative all'attivazione dei servizi prima in modalità CPS e successivamente in modalità WLR, pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata alla stessa con riferimento alla fatturazione relativa ai soli canoni emessa da Telecom Italia S.p.A.. Ne consegue, quindi, il mancato accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto *i*) volta al rimborso delle somme corrisposte a Telecom Italia S.p.A. a titolo di canone.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii*), la stessa non può essere accolta, in quanto l'istante può richiedere la risoluzione del contratto così come previsto dalle condizioni contrattuali oppure può richiedere la migrazione verso qualsiasi altro gestore a sua scelta, utilizzando il codice di migrazione riportato sulle fatture emesse dalla società Optima Italia S.p.A, sopportandone gli eventuali costi previsti dal contratto.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii*), la stessa non può essere accolta, in quanto l'istante ha sottoscritto due contratti con la società Optima Italia S.p.A., nel mese di aprile 2013 e nel mese di gennaio 2014, usufruendo regolarmente dei servizi, e pertanto, i relativi costi sono a carico dell'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), la stessa non può essere accolta, senza soffermarsi sulla genericità della richiesta stessa, in ogni caso, si ritiene che non sussistano gli estremi per il riconoscimento di alcun indennizzo che possa trovare il suo fondamento nelle previsioni di cui all'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS.

Infine, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società World Club Hotels nei confronti della società Optima Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 28 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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