

DELIBERA N. 206/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA VALENTINI ORO DI VALENTINI /OPTIMA ITALIA S.P.A. (GU14/136463/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 maggio 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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e, in particolare, l'art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di Valentini oro di Valentini, del 17 luglio 2019, numero di protocollo 0313827;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante Valentini oro di Valentini, utenza *business*, ha rappresentato che ad agosto 2018 aderiva a un contratto con l'operatore Optima Italia S.p.A. (d'ora in poi, Optima) per la fornitura del servizio voce e ADSL; tuttavia, a seguito del rientro in TIM S.p.A., Optima richiedeva il pagamento di ulteriori fatture per la fornitura dei servizi suddetti; ancora, alla data di deposito della istanza di definizione Optima continuava a inviare intimazioni di pagamento. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Optima lo storno delle fatture insolute. Alla data di discussione della udienza di definizione Optima dichiarava a verbale di aver ceduto il credito a una società di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Optima nelle proprie memorie ha rappresentato quanto segue: «*[I]n data 12/04/2018 la società in oggetto sottoscriveva con Optima un contratto per l'utenza Adsl n. 0575842xxx che si è attivata con Optima dal 18/06/2018 al 24/07/2018. Si allega copia del contratto, al fine di darne evidenza. Da una verifica effettuata sulle fatture emesse dalla scrivente società, non si riscontrano anomalie né problemi di doppia fatturazione. Non vi sono addebiti per competenze successive al predetto periodo di competenza, come si evince dalle bollette che allego per opportuna conoscenza. Non risulta pervenuta alcuna richiesta di migrazione da parte del nuovo operatore, l'utenza è cessata in data 24/07/2018, avendo dato seguito alla richiesta di disdetta pervenuta in data 28/05/2019, quando il servizio Adsl era in fase di attivazione e non era possibile bloccarla. Alla luce di quanto esposto, si richiede l'archiviazione del procedimento».*

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito riportate.

Dal corredo istruttorio allegato agli atti emerge che parte istante in data 12 aprile 2018 ha aderito a una offerta contrattuale denominata *Optima Business* per la fornitura del servizio energia (mai attivato), del servizio voce *flat* illimitato e di ADSL illimitato con contestuale portabilità della numerazione 0575842xxx (cfr. contratto sottoscritto allegato agli atti). Tuttavia, in data 24 maggio l'utente inviava una *mail* al servizio clienti dell'operatore con la quale manifestava la volontà di recedere dal contratto suddetto e chiedeva chiarimenti in merito alla restituzione del *modem*. Ciò nonostante, l'operatore provvedeva a emettere 4 fatture, (la n. 2169118/IB del 15/06/2018 pari a euro 38,73; la n. 2197345/IB del 16/07/2018 di euro 75,29; la n. 2226279/IB del 14/08/2018 di euro 242,16; la n. 2254401/IB del 15/09/2018 di euro 4,64) e così per un importo totale da saldare di euro 360,82 (oltre nota di credito n. 2005517/GB del 15/11/2018 pari a euro 1,22). Dalla lettura delle fatture e dalla legenda in esse riportate si evince, in particolare, che le forniture del servizio voce e ADSL risultano disattive a partire dalla fattura n. 2226279/IB del 14/08/2018, mentre tutte le fatture riportano addebiti per voci di canone, a fronte dell'assenza di consumi relativi al servizio voce.

Ciò premesso, le richieste di parte istante, relative allo storno degli importi insoluti fatturati da Optima possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito riportate.

Come più volte evidenziato dall'Autorità, la disdetta costituisce l'atto unilaterale con cui l'utente manifesta la volontà di impedire il rinnovo del contratto una volta giunto a scadenza; per recesso anticipato si intende, invece, la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale. La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9, stabilisce testualmente che «*[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere*

esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso». La suddetta delibera al capoverso IV, n. 13 prevede, altresì, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere «commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio».

Nel caso di specie, pertanto, benché l'istante abbia qualificato la *e-mail* del 24 maggio quale disdetta, trattasi invece dell'esercizio del diritto di recesso, cui l'operatore deve dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni. Sul punto deve evidenziarsi che l'operatore, a fronte dell'esercizio di recesso di parte istante, avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per interrompere la fornitura dei servizi voce e ADSL e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi alla *e-mail* del 24 maggio 2018. Optima, invece, non solo non ha dimostrato di essersi celermente attivata per ottemperare ai desiderata dell'istante, continuando invece a fatturare sino a settembre 2018, ma non ha neanche provato che il medesimo abbia fruito dei servizi suddetti nel periodo contestato. Inoltre, l'operatore non ha dimostrato la legittimità e correttezza degli importi fatturati successivamente alla data di comunicazione del recesso, poiché dalle fatture allegate non è dato evincere quali siano gli importi addebitati a titolo di spese per l'esercizio del diritto di recesso di cui alla citata delibera n. 487/18/CONS.

Per le motivazioni che precedono si ritiene dunque che Optima debba provvedere allo storno, ovvero al rimborso, di tutti gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo alla comunicazione di recesso (cfr., in tal senso, delibera n. 171/19/CIR), detratti i costi commisurati al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS, oltre a regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'utente e al ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese.

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 accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società Valentini oro di Valentini nei confronti di Optima Italia S.p.A.

2. La società Optima Italia S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, allo storno, ovvero al rimborso, di tutti gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo alla comunicazione di recesso, detratti i costi di cui alla delibera n. 487/18/CONS, oltre a regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'utente e al ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese.

3. La società Optima Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

5. 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.

6. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 5 maggio 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