



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 42/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TECNING / OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1611/13)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 aprile 2014;

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. 32/14/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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 del 14 novembre 2013, acquisita al protocollo n. 58674/13/NA, con la quale il sig. Benetti, in qualità di legale rappresentante pro tempore della società Tecning ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Optima Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Tecning, intestataria delle utenze telefoniche n. 049.8763xxx e n. 049.8788xxx, ha contestato la duplice fatturazione di traffico telefonico emessa rispettivamente dalle società Optima Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., nonché la successiva sospensione della prestazione di *carrier preselection* da parte della società Optima Italia S.p.A..

In particolare, l'istante ha lamentato che a decorrere dal mese di febbraio 2012, nonostante l'attivazione del servizio di *carrier preselection* con la società Optima Italia S.p.A., il traffico telefonico veniva fatturato da entrambi i suddetti gestori.

Alla ricezione della duplice fatturazione, in data 14 marzo 2012 l'istante contattava il servizio clienti di Optima Italia al fine di chiedere chiarimenti e, nel contempo, si asteneva dal pagamento degli importi fatturati dalla società Optima Italia S.p.A..

Di seguito, la predetta società, senza fornire alcun riscontro ai ripetuti reclami, si limitava a sollecitare il pagamento degli importi insoluti nelle date rispettive del 5 luglio 2012 e del 27 luglio 2012.

Pertanto, in data 31 luglio 2012 l'istante formalizzava disdetta contrattuale a mezzo posta certificata e con sorpresa in data 6 agosto 2012 riscontrava l'inibizione parziale del traffico in uscita, mediante la disattivazione arbitraria della *carrier preselection* da parte della società Optima Italia S.p.A..

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. il rimborso dell'importo di euro 291,18 oltre iva, quale somma degli importi fatturati a titolo di traffico telefonico dalla società Telecom Italia S.p.A. dal 6 febbraio 2012 al 5 ottobre 2012;

ii. il risarcimento dei danni causati dall'inibizione del traffico in uscita;

iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Optima Italia S.p.A., nella memoria inviata a mezzo posta certificata in data 25 febbraio 2014, ha rappresentato che: *"In via preliminare, la Tecning ha stipulato con la scrivente società, in data 15 novembre 2011, un contratto denominato Optima voce/Adsl avente ad oggetto la fornitura da parte di Optima di traffico telefonico da rete fissa in modalità CPS relativamente alle utenze nn. 049.8763xxx 049.8788xxx intestate all'istante. Il servizio è stato attivato in data 28 novembre 2011 e disattivato in data 30 novembre 2012 in ottemperanza al provvedimento temporaneo n.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

56/2012 del Corecom Veneto. Ciò premesso, come precedentemente comunicato, le fatture emesse dalla scrivente risultano regolari. Non è possibile, infatti, che vi sia una duplicazione degli importi, trattandosi di fornitura di traffico voce in modalità cps. Tale circostanza si evince anche dalle fatture emesse dagli operatori interessati (Optima e Telecom), e dai tabulati telefonici che si allegano e che risultano conservati, a norma di legge, a seguito della contestazione delle fatture da parte del cliente. Invero, dagli stessi, risulta che il traffico telefonico generato dalle utenze del Cliente, “raccolto” e fatturato da Optima, non è il medesimo di quello “raccolto” dall’altro operatore (Telecom). Alla luce di quanto sopra esposto, nel ribadire la regolarità delle fatture emesse, si precisa tuttavia, che la scrivente società per una politica di attenzione verso il cliente, ha deciso di accordare, mediante l’emissione delle note di credito, che per maggiore comodità di allegano alla presente, uno sconto del 50% sulle fatture ancora insolute”.

La Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell’art. 18, comma 2, del medesimo Regolamento, istanza di integrazione istruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare la responsabilità nella gestione della cliente.

Dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A., ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora, si evince che l’attivazione a far data dal 27 dicembre 2011 della prestazione di *carrier preselection* sulla risorsa numerica n. 049.8763xxx, rispetto alla quale la numerazione 049.8788xxx è aggiuntiva, da parte della società Infracom Network Applications S.p.A., nei confronti del quale la società Optima Italia S.p.A. riveste il ruolo di *wholesale reseller*, è stata disattivata il 15 ottobre 2012. Per quanto riguarda il disservizio causato dalla duplice fatturazione, si rileva che il cliente non ha mai lamentato le doppie fatturazioni con Telecom Italia, né risultano segnalazioni di guasto nel sistema “retro cartellino” di Telecom Italia.

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.

Per quanto concerne la richiesta dell’istante di cui al punto *i*), si deve evidenziare che non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla società Optima Italia S.p.A. in ordine alla fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. di importi imputati a titolo di traffico telefonico, in quanto l’attivazione della prestazione di *carrier preselection* non preclude la possibilità dell’utente di effettuare chiamate con l’operatore di accesso. Invero, tale facoltà è riconosciuta espressamente dall’articolo 17, comma 6, della delibera n. 417/06/CONS prevede espressamente che “*la prestazione di CPS prevede la possibilità per l’utente di non utilizzare, su base chiamata (call-by-call override), la preselezione anteponendo alle cifre del numero chiamato, in fase di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

selezione, il codice di Carrier Selection dell'operatore prescelto per quella chiamata (modalità Easy Access)".

Inoltre, va rilevato che la preclusione di cui all'articolo 28, lettera c) della delibera n. 417/06/CONS, secondo la quale *"l'operatore di accesso non effettua la tassazione e la fatturazione delle chiamate effettuate attraverso la preselezione"*, non opera allorché l'operatività del servizio di preselezione automatica con altro operatore viene esclusa dalla digitazione del codice "1033" che, di prassi, consente la possibilità di effettuare traffico telefonico con la società Telecom Italia S.p.A., in qualità di operatore di accesso.

Né si comprende, al riguardo, l'assenza di qualsiasi reclamo e/o altro atto, sia pure monitorio, mosso dall'istante nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla fatturazione delle voci di traffico telefonico, non riconosciute dall'istante medesimo.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, va evidenziato che non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla società Optima Italia S.p.A. in ordine all'inibizione del traffico in uscita in modalità CPS a far data dal 6 agosto 2012, in quanto l'interruzione della prestazione di *carrier preselection* è stata causata dal mancato pagamento delle fatture a far data dal mese di marzo 2012 ed anticipata dal doppio preavviso, inviato dal predetto gestore nelle date rispettive del 5 luglio 2012 e del 27 luglio 2012.

A ben vedere, la sospensione della prestazione di CPS è da ritenersi legittima, in quanto intervenuta dopo oltre un mese dal primo sollecito di pagamento e comunque a distanza di circa cinque mesi dalla data di scadenza della prima fattura, risultata insoluta.

Da ultimo, va comunque rilevato che la società Optima Italia S.p.A., pur in assenza di alcuna responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante, nel corso della presente procedura, ha riconosciuto, in ottica di *caring*, uno sconto del 50% sulle fatture ancora insolte, fornendo copia delle relative note di credito

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Tecning nei confronti della società Optima Italia S.p.A.. per le motivazioni espresse in premessa.

2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 23 aprile 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci