

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 75/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 luglio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia Euro

/Optima Italia S.p.A.

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 "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 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/684/11, con la quale la società Euro [redacted] di [redacted] ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Optima Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, "Optima");

VISTA la nota prot. n. VC/775/11, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota prot. n. VC/1820/11, con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione della controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La Euro [redacted] di [redacted] ha contestato a Optima il ritardo nel trasloco dell'utenza affari 0431 371074 e la fatturazione successiva nonostante il passaggio ad altro operatore.

In particolare, esponeva:

- di aver chiesto, con fax datato 23 giugno 2010, alla Optima il trasloco della linea telefonica e adsl dalla vecchia alla nuova sede;

- di aver contattato, a metà luglio, il servizio clienti del gestore, che si limitava a dar generiche rassicurazioni circa il fatto che il trasloco era in corso.

Il 28 luglio 2010, la ricorrente decideva di ricontattare il servizio clienti di Optima che, da un lato, la informava che nulla era stato fatto e, dall'altro, la invitava a restituire la modulistica compilata e firmata necessaria per procedere al trasloco richiesto e atteso.

Due giorni più tardi, la ricorrente, su richiesta del gestore che adduceva problemi di leggibilità, ritrasmetteva la modulistica contrattuale.

Il 2 agosto 2010 la ricorrente ricontattava l'operatore apprendendo, nella circostanza, che nulla era stato fatto. Protestava per iscritto venendo richiamato dal servizio clienti che le riferiva la necessità di reiniziare l'iter per il trasloco.

A quel punto, desisteva decidendo di cambiare gestore, cambio che avveniva il 3 settembre 2010.

Per tutto quanto sopra chiedeva:

"- l'immediata cessazione di ogni rapporto con la società Optima, visto che nonostante la mia raccomandata di disdetta del servizio, inviata poi per tutelarmi da altre fatture e ricevuta da Optima in data 25.11.2010, la società continua comunque ad inviarmi le fatture, ignorando la mia richiesta;

- il diritto a non pagare le fatture inviatemi da Optima per i mesi di agosto-settembre-ottobre-novembre-dicembre 2010; per il danno arrecatomi, i mesi restanti perché non ho alcuna intenzione di pagare per un servizio di cui non ho usufruito;

- che mi vengano pagati i danni che la società Optima ha arrecato alla mia azienda, lasciandoci per ben 2 mesi e mezzo senza linea telefonica e internet".

L'operatore convenuto non si costituiva né faceva pervenire, in vista dell'udienza di discussione della controversia ritualmente convocata, deduzioni difensive.

Veniva convocata udienza di discussione della controversia nel corso della quale, assente l'operatore, la ricorrente ribadiva quanto dedotto in atti insistendo per l'accoglimento delle sue richieste.

Venivano disposte integrazioni istruttorie nei confronti di Telecom Italia S.p.A. la quale produceva in atti le videate pitagora da cui risultava per l'utenza quanto segue: *"attivazione standard NPG Olo Infracom Italia eseguita il 14/09/09 - Migrazione Olo - Olo da Infracom a Teletu eseguita il 20/09/10 - cessazione con rientro inserita da Telecom eseguita il 21/09/11. Successivamente la linea venne cessata per risoluzione del contratto, con effetto dal 19-05-2012, in ottemperanza di richiesta avanzata dall'istante datata 03-05-2013".*

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".*

Pertanto, nel presente procedimento non trova accoglimento la domanda relativa al risarcimento del danno.

In base alla documentazione disponibile in atti, l'oggetto della controversia è incentrato sull'asserito ritardo nel trasloco dell'utenza societaria e sul conseguente disconoscimento di importi addebitati nei conti successivi al passaggio ad altro operatore.

La domanda della ricorrente merita di essere accolta con i limiti di seguito esposti

Sulla base della documentazione in atti, risulta, secondo quanto dedotto da Telecom Italia S.p.A., un'attivazione standard NPG Olo Infracom Italia eseguita il 14/09/09" e la successiva "migrazione Olo - Olo da Infracom a Teletu eseguita il 20/09/10".

Atteso il passaggio dell'utenza in oggetto sui sistemi di Teletu dal 20/09/2010, sussiste, pertanto, il diritto della ricorrente allo storno delle somme addebitate (e all'eventuale rimborso laddove corrisposte) per un servizio non più usufruito nelle fatture n. /I, n. /I, n. /I, n. /I e fino alla chiusura definitiva del contratto, da disporsi senza oneri e spese di alcun genere in capo alla ricorrente.

Per quanto riguarda l'asserito ritardo nel trasloco dell'utenza, agli atti risulta sottoscritta una proposta di contratto per adesione MyRing One in data 28/07/2010 (con richiesta di number portability, e non di trasloco dell'utenza). In ogni caso, è dalla corretta presa in carico del modulo contrattuale che decorrono i termini per processare i trasferimenti delle utenze.

Nel caso, di specie, non è configurabile un ritardo in capo al gestore convenuto atteso che la ricorrente, dopo aver rilasciato l'anzidetta disposizione di attivazione, ha quasi immediatamente chiesto, per le ragioni sopra esposte, la migrazione verso altro operatore (Teletu), migrazione processata con esito positivo il giorno 20/09/2010, non senza qualche difficoltà connessa al ritardato rilascio del codice di migrazione (e anche di questa doglianza la ricorrente ha dato evidenza nell'ambito della presente controversia).

CONSIDERATO che la società Optima non ha fornito alcun riscontro probatorio in ordine alla corretta gestione della ricorrente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per i fatti ascritti con particolare riguardo alla emissione di fatture non dovute in seguito a regolare disdetta esercitata dalla ricorrente è ascrivibile esclusivamente alla società Optima secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 200,00 (duecento/00), da liquidarsi in via di compensazione con le somme recate dalle fatture emesse nei mesi di settembre e ottobre 2010 (periodi di fatturazione, rispettivamente, agosto e settembre 2010), se non corrisposte;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/4667/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. La società Optima Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dalla Euro di , è tenuta, in favore della stessa, a:

a) disporre lo storno delle somme addebitate per un servizio non più usufruito con riferimento alle fatture n. /I, n. /I, n. /I, n. /I e fino alla chiusura definitiva del contratto nonché a disporre il rimborso delle somme eventualmente corrisposte in relazione alle citate fatture, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo.

2. La società Optima Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 200,00 (duecento/00), da liquidarsi in via di compensazione con le somme recate dalle fatture emesse nei mesi di settembre e ottobre 2010 (periodi di fatturazione, rispettivamente, agosto e

settembre 2010), se non corrisposte.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

6. La società Optima Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANZIA -

