

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 53 del 5 LUGLIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX. / OPTIMA ITALIA SPA (GU14/572495/2022).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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;

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 “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX del 15/12/2022 acquisita con protocollo n. 0354777 del 15/12/2022;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara di essere stato cliente di Optima fino ad agosto 2019. A novembre 2021 riceve una nota di credito di € 3,51=, poi inspiegabilmente sono ripartite delle fatture sulla numerazione segnalata che non è più attiva da 3 anni. Ha ricevuto delle fatture parzialmente compensate da note di credito nei mesi di giugno e luglio 2022.

L'utente chiede:

- i. lo storno e il rimborso delle fatture pagate di € 512,73=;
- ii. lo storno delle fatture emesse dopo il deposito dell'istanza di definizione.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare si rappresenta che dall'istanza presentata dall'utente non risulta chiara l'utenza a cui si fa riferimento. Ad ogni buon conto si rende opportuno precisare che il cliente ha contrattualizzato con Optima Italia l'attivazione dei servizi Voce/Adsl relativamente a n. 2 utenze, ovvero l'utenza n. XXXXXXXX rimasta attiva per il WLR dal 07.11.2014 fino al 16.06.2022 e per il servizio Internet dal 27.10.14 al 30.05.2022, come si rileva dai print in allegato. Da verifiche effettuate sui sistemi informatici non risultano fatturate competenze successive alle date di disattivazione dei servizi predetti ed i servizi medesimi risultano cessati per morosità, considerato che l'ultima fattura pagata dal cliente risale al dicembre 2021. Con riguardo all'utenza n. XXXXXXXX rimasta attivata con Optima dal 14/10/2014 fino al 28.06.2017 allorché è migrata verso altro operatore telefonico, si rappresenta che non risultano fatturate competenze successivamente alla data di migrazione. Anzi è necessario precisare che per questa utenza il cliente ha sottoscritto un contratto con Optima avente ad oggetto la fornitura di un prodotto integrato con più servizi (luce, gas, voce ed internet) con una sola fatturazione pertanto ha le due utenze sulla medesima fattura. Il canone voce che Optima ha fatturato e ovviamente riferito ad entrambe le utenze telefoniche. Tuttavia dalla data di disattivazione di una delle due utenze XXXXXXXX, ovvero dalla fattura del mese di agosto 2017, l'importo del canone è stato rimodulato e ridotto decurtando l'importo della utenza ormai disattiva. Optima poi ha già provveduto allo storno delle competenze voce fatturate dal dicembre 2021 fino al giugno 2022 con la nota di credito in allegato. Ad oggi risulta a carico del cliente un insoluto per i servizi TLC di €. 542,97. Alla luce di quanto sopra si richiede l'archiviazione della procedura nei confronti di Optima. Con memoria di replica depositata in data 10.02.2023, l'utente precisa di avere, da oltre due anni, un altro operatore e quindi contesta la fatturazione non delle linee non in WLR ma la fatturazione di un servizio attivo con altro operatore.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

In primo luogo giova evidenziare che Optima ha documentalmente dimostrato che l'utenza oggetto dell'istanza di definizione, la n. XXXXXXXX, è migrata verso altro gestore nel giugno 2017, così come ha documentalmente dimostrato di aver già stornato, con nota di credito n. 2007144/GB/2022 del 09/07/2022, le competenze relative alla predetta numerazione, fatturate successivamente alla migrazione.

A ciò si aggiunga che non risulta assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

La delibera n. Agcom 70/12/CIR, ha stabilito, infatti, che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".

Si rileva, in proposito, un'evidente carenza documentale nella misura in cui l'utente non ha prodotto le fatture contestate, delle quali ne chiede lo storno, impedendo, di fatto, qualsivoglia valutazione circa la correttezza e pertanto la debenza delle stesse.

Ma non solo.

Non è stato prodotto alcun reclamo di contestazione delle fatture, in violazione di quel principio oramai consolidato, in virtù del quale, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica.

Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del disservizio, come può essere una fatturazione errata e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato sia da Agcom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18, Corecom Veneto, delibera n. 89/20).

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentata nei confronti di OPTIMA ITALIA s.p.a..
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente
Fto^(*) Dott. Maurizio Santone

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.