

DELIBERA N. 46/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/OPTIMA ITALIA SPA

(GU14/640445/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 marzo 2024;

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. 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 25/10/2023 acquisita con protocollo n. 0274534 del 25/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto con la società Optima Italia Spa, di seguito, per brevità, Optima, lamenta l'addebito di somme non dovute.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“Da un contratto stipulato con l'azienda Optima Italia spa il 20 novembre 2019 e che prevedeva una spesa mensile di 125 euro, ci siamo trovati a pagare a ogni emissione di fattura 157 euro; a volte anche 270 euro. Pertanto 157 euro (somma mensile contabilizzata) – 125 euro (importo previsto da contratto) = 32 euro pagati oltre il dovuto. 32 euro per 39 mesi (da dicembre 2019 a febbraio 2023) € 1248 Inoltre Optima ha sostenuto di vantare un credito di 1836 € per presunto sfioramento del consumo pattuito, che ha frazionato in quattro rate! Riteniamo che l'azienda ci abbia messo impropriamente in conto la cifra di 3.000 euro circa, vale a dire 1248 + 1836. Di queste 3.000 euro non giustificabili, abbiamo finora pagato 1.402 euro, dato che Optima ci chiede di versare 1598 euro per chiudere la questione. Siamo a chiedere che il presunto credito rimanente (1.598 euro) venga azzerato, dato che non ci sono dimostrazioni di consumi avvenuti realmente, tali da giustificare questo importo sproporzionato”.

In data 20/07/2023 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Optima tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si

concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso stante la mancata comparizione dell'operatore convenuto.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“che il presunto credito rimanente (1.496,06 euro) venga azzerato, dato che non ci sono dimostrazioni di consumi, avvenuti realmente, tali da giustificare questo importo sproporzionato e, a nostro avviso, indebito.”*

2. La posizione dell'operatore.

La società Optima ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *“l'inammissibilità dell'istanza in quanto concernente la presunta fatturazione di importi diversi da quelli indicati nella documentazione contrattuale ma senza alcun riferimento alla linea telefonica contrattualizzata”*.

Nel merito, Optima ha dedotto che *“il cliente ha concluso con la scrivente società un contratto avente ad oggetto l'offerta integrata di più servizi tra cui anche i servizi Internet e voce per la rete fissa in relazione alla numerazione 05560xxxx. Diversamente da quanto indicato nell'istanza il contratto, avente ad oggetto non solo la fornitura del servizio Voce con tecnologia Voip e del servizio Internet con migrazione dell'utenza telefonica sopra indicata, ma anche del servizio energia elettrica, è stato sottoscritto in data 27.07.2018 e il cliente, aderendo all'offerta denominata “Optima Vita Mia Business” si è impegnato al pagamento di un canone mensile unico e fisso di €. 94,00 per un consumo mensile di 55 Kwh, nonché di un costo di attivazione di €. 140,00 pagabili in n. 6 rate mensili e gli veniva riconosciuto un Bonus Conto Relax di €. 57,00. Orbene appare opportuno precisare che, come espressamente previsto nelle condizioni generali e particolari di contratto, ricevute ed accettate dal cliente, la proposta di contratto “Optima Vita Mia” ha durata minima di 12 mesi ed ha, nello specifico, la peculiarità di consentire al Cliente di pagare, in base alla taglia scelta e per tutto il periodo di fornitura, un canone mensile fisso e unico per tutti i servizi attivati, salvo conguaglio alla data di scadenza del contratto o di risoluzione anticipata. Inoltre, l'offerta in esame offre gratuitamente al Cliente un servizio accessorio denominato “Conto Relax”, disciplinato dagli articoli dal n. 1 al n. 2.5 delle “Condizioni particolari del servizio Conto Relax”. Il Conto Relax viene contabilizzato alla data di naturale scadenza del Contratto, potendosi verificare 2 ipotesi: a) saldo negativo del Conto Relax per consumi extra soglia maggiori dei consumi sotto soglia: il relativo importo, viene addebitato al Cliente, ove possibile, nel ciclo di fatturazione immediatamente successivo alla scadenza del Periodo Contrattuale; b) saldo positivo del Conto Relax per consumi extra soglia inferiori ai consumi sotto soglia: il relativo importo, viene accreditato al Cliente a titolo di sconto (“Sconto”), ove possibile, nel ciclo di fatturazione immediatamente successivo alla scadenza del Periodo Contrattuale. Il predetto “Conto Relax”, di cui viene data evidenza al Cliente in ogni fattura, ha la funzione di assorbire, durante il periodo di fornitura, i consumi eccedenti la taglia mensile scelta e indicata nell'Offerta commerciale (“consumo oltre soglia”), nonché ad accumulare le quantità di energia elettrica non*

utilizzate dal Cliente nel mese di competenza (“consumo sotto soglia”), ciò allo scopo di consentire al Cliente di pagare mensilmente sempre lo stesso importo nonostante il verificarsi di variazioni delle sue abitudini di consumo. I consumi oltre/sotto soglia vengono conteggiati in base alle tariffe delle fasce di consumo indicate nell'allegato illustrativo e pubblicate sul sito web optimaitalia.com. Si rappresenta altresì che, sempre come previsto dalle Condizioni contrattuali, in caso di recesso anticipato (ovvero prima deli 12 mesi) qualsiasi agevolazione e/o sconto o promozione applicato al Cliente durante il periodo di vigenza contrattuale, nonché lo Sconto derivante dalla contabilizzazione del Conto Relax non viene riconosciuto. Il cliente accettando e sottoscrivendo il contratto e l'allegata offerta economica, ha accettato anche le condizioni sopra riportate. Passando alla contestata fatturazione di importi non previsti dal contratto si eccepisce l'infondatezza della contestazione medesima in quanto nella fattura n. 226xxxx del 20.09.19 il cliente ha un saldo negativo del Conto Relax di €. 410,13 per il quale peraltro Optima concede al cliente un rateizzo in n. 6 rate - poiché nel corso dell'intero anno ha consumato più di quanto indicato nell'offerta economica pagando tuttavia sempre il medesimo canone mensile fisso. Pertanto nella successiva fattura ovvero la n. 229xxxx/IB/2019 del 22/10/2019 alla conclusione del primo anno contrattuale Optima comunica al cliente: “NUOVO ANNO CONTRATTUALE” Da questo mese riparte l'anno contrattuale dell'offerta Tutto In Uno (già Optima Vita Mia Business) e si rinnova il Bonus iniziale del tuo Conto Relax. L'anno precedente si è chiuso con un saldo negativo di €-410.13e l'importo dovuto è stato rateizzato in 6 rate. In questa bolletta troverai contabilizzata già la prima rata da pagare.” Nel mese di novembre 19 a seguito del saldo negativo conto relax dell'anno contrattuale concluso, Optima ha proposto la rimodulazione del canone, accettata dal cliente, con aumento ovviamente del consumo mensile proprio per non ritrovarsi nella stessa situazione con consumi oltre soglia anche alla fine del secondo anno contrattuale, per cui il canone mensile da €. 94,00 è aumentato ad €. 125,04 per un consumo mese di 155 Kwh e nelle fatture emesse sono state correttamente addebitate anche le residue rate del saldo negativo conto relax riferito all'anno precedente”.

“Tutte le questioni sopra esposte in ogni caso, a sommerso parere della scrivente, non rientrano nella competenza dell'Autorità adita in quanto afferenti offerta su servizi energetici”.

“Alla luce di quanto esposto si richiede l'archiviazione della procedura nei confronti della scrivente società”.

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, oltre i termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica che ad ogni buon conto si riporta in quanto di chiarimento alla res controversa.

“Optima, per l'emissione delle fatture, non ha mai rilevato i consumi effettivi di luce ma ha sempre emesso delle bollette basandosi su presunti consumi. È la ragion per cui, frequentemente, le fatture non avevano un importo vicino al canone bimestrale pattuito (94 x 2 mesi =188 euro) bensì ci ritrovavamo con bollette che ammontavano

anche a € 514,86 come la fattura n. 221xxxx/IB/2022 del 25/10/2022, oppure a € 458,46 come la bolletta n. 201xxxx/IB/2023 del 08/02/2023, ecc.”.

“Inoltre Optima, nelle scorse settimane, ha agito con poca correttezza: pur sapendo che il Procedimento N. GU14/640445/2023 è in via di definizione con scadenza il 22/04/2024, gli operatori del gestore in questione hanno contattato (secondo loro, su indicazione dell’Authority) il nostro nuovo fornitore di luce, vale a dire Enel Energia chiedendo a Codesta azienda di recuperare i presunti crediti vantati su XXX. Perciò Enel Energia, senza appurare la fondatezza delle affermazioni degli operatori di Optima, e, soprattutto, senza controllare la presenza o no di una controversia, ha inserito nella bolletta 00500643xxxx del 13.01.2023 la voce seguente: “Addebito corrispettivi Cmor – Addebito maggiori spese per riscossione” /Altre partite B (341,31 euro). Ci siamo ritrovati dunque un bollettino di 515,83 euro quando, in realtà, la fattura doveva essere di 174,52 euro”.

Infine, sono state effettuate ulteriori repliche sia dall’operatore che dall’istante, sempre fuori termini che ad ogni buon conto non aggiungono ulteriori elementi rispetto a quanto già esposto dalle parti.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante non può essere accolta atteso che l’oggetto della controversia esula dalle competenze dell’Autorità adita.

In relazione a quanto rappresentato dalle parti, l’oggetto della presente disamina è relativo a contestazioni inerenti servizi energetici che non rientrano tra le materie oggetto di competenza del Co.Re.Com.

Infatti, il Co.Re.Com. (Comitato regionale per le comunicazioni) ha competenza esclusivamente per le controversie attinenti alla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche inerenti ai servizi di telecomunicazione o di televisione a pagamento.

Pertanto, la domanda *sub i)* dell’istante è rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l’istanza presentata da XXX nei confronti di OPTIMA ITALIA SPA per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

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

Firenze, 6 marzo 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)