



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. *41/2022*

(GU14/27576/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania dell'11/05/2022;

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 modificata 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”* e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 07/10/2018 acquisita con protocollo n. 0150172 del 07/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

RELATORE del Comitato Avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società [REDACTED] rappresentata da [REDACTED] presenta istanza di definizione n. GU14/27576/2018 a seguito di infruttuoso tentativo di conciliazione. La società istante [REDACTED] in data 06.05.2015 ha stipulato con la società Optima Italia S.p.A. un contratto di fornitura di servizi telefonici inerenti le numerazioni: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] e [REDACTED] al costo fisso mensile totale per tutte le



numerazioni di euro 182,00 + iva. Il gestore in un primo momento attiva solo le prime quattro numerazioni [REDACTED] e solo dopo più di un anno riesce ad attivare anche l'utenza [REDACTED] (il ritardo di attivazione di questa utenza è stato già indennizzato in una precedente controversia). Nell'attivare questa ultima utenza in ritardo, il gestore non la considera nella fatturazione già in essere, ma attiva un nuovo profilo tariffario, CANONE VITAMIA BUSINESS, mai richiesto, che comprende l'utenza [REDACTED] ed emette una nuova fatturazione che si somma alla precedente. Tale comportamento di Optima Italia costringe l'utente [REDACTED] a pagare ogni mese due fatture da euro 182,00 + iva e non una soltanto come previsto contrattualmente. Pertanto la società riceve dal gestore ogni mese una fattura di euro 182 + iva onnicomprensiva dei consumi inerenti alle numerazioni: [REDACTED], ([REDACTED]), e allo stesso tempo un'altra fattura con un nuovo profilo relativo alla numerazione [REDACTED] ritrovandosi quindi economicamente a pagare ogni mese 364,00 euro + iva anziché i 182,00 euro + iva previsti da contratto. L'istante ha quindi reclamato più volte la doppiata fatturazione senza aver avuto soluzione pertanto decide in data 01.08.2018 di migrare ad altro operatore. L'istante chiede pertanto un indennizzo di € 8.060,00 per rimborso della doppia fatturazione per € 6660,00 (30 mesi), € 900,00 per l'applicazione di un profilo mai richiesto, € 300,00 per la mancata risposta a reclami ed € 200,00 a titolo di spese procedurali. A seguito delle controdeduzioni presentate dal gestore la società istante presenta ulteriori memorie in cui evidenzia che la nota credito di € 5.577,00 (per lo storno della doppia numerazione) non è stata mai ricevuta dalla società e che l'importo quantizzato dalla società Optima di € 1.150,46 a credito è presumibilmente al netto della fatturazione della fornitura energetica (fattura [REDACTED] di € 588,24 del 12.03.2020 fattura [REDACTED] di € 1325,26 del 10.02.2020, fattura [REDACTED] di € 994,58 del 08.08.2019, fattura [REDACTED] di € 678,59 del 11.12.2018). L'istante ribadisce inoltre le fatture ([REDACTED] di € 198,39 del 30/09/2019 fattura [REDACTED] di € 222,04 del 30/09/2019 fattura [REDACTED] di € 197,40 del 30/10/2018 fattura [REDACTED] di € 222,04 del 30/10/2018) non sono da considerarsi da pagare in quanto coprano il periodo di copertura di altro operatore per migrazione.

2. La posizione dell'operatore

Si costituisce il gestore Optima S.p.A. riconoscendo la doppia fatturazione emessa e dichiara di aver stornato tutte le fatture relative alla numerazione [REDACTED] per il periodo da agosto 2016 in poi con l'emissione della nota di credito n. 5001399 del 20.11.2018 pari ad €. 5.577,00. Il gestore ha quindi manifestato la volontà di procedere al rimborso nei confronti dell'istante per l'importo di € 1.150,46. Il gestore conclude con la richiesta di archiviazione del procedimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dalla dott.ssa [REDACTED] e dalla documentazione depositata nel fascicolo, l'istanza è parzialmente accoglibile come di seguito specificato. E' indubbio che la società [REDACTED] ha subito una doppia fatturazione, in quanto dalla stipula del contratto avvenuta in data 06.05.2015



in cui si chiedeva l'attivazione di cinque utenze, una di queste è stata attivata solamente nell'aprile del 2016, generando una doppia fatturazione, quanto invece era previsto contrattualmente per il cliente un costo mensile omnicomprendivo di € 182,00 + iva per tutte le cinque utenze attive. Pertanto, va riconosciuto in favore dell'utente il rimborso o lo storno per l'errore di fatturazione, che ha provocato addebiti all'utente di costi non dovuti. Dall'analisi della posizione contabile della società istante si è appreso che seppur ha dichiarato di non aver ricevuto la nota di credito n. 5001399 del 20.11.2018 per €. 5.577,00, tale importo è stato considerato nella propria contabilità, andando a stornare fatture successive, tant'è che i mastri delle due aziende sono perfettamente conciliati tra di loro. Quindi, di fatto è avvenuta una compensazione tra le fatture successive e la nota di credito emessa dal gestore nel 2018, di conseguenza nessun rimborso aggiuntivo può essere riconosciuto per la doppia fatturazione. Non è possibile, inoltre, accogliere la richiesta di indennizzo per l'attivazione di un profilo mai richiesto, in quanto è da considerarsi sanata la questione con l'emissione della nota credito da parte del gestore. L'istante richiede, inoltre, lo storno di n. 4 fatture emesse nei suoi confronti e nella fattispecie 1) n. [REDACTED] del 15/09/2018 di importo € 198,39, 2) n. [REDACTED] del 15/09/2018 di importo € 222,04, 3) n. [REDACTED] del 15/10/2018 di importo € 197,40 e 4) n. [REDACTED] del 15/10/2018 di € 222,04 per un totale di € 839,87, in quanto sono relative al periodo di fatturazione agosto e settembre 2018, quando la società [REDACTED] era migrata ad altro operatore. Ed in effetti l'istante allega le fatture del gestore Tim S.p.A., relative ai periodi di agosto 2018; pertanto per l'illegittima fatturazione dei canoni quando l'utenza era ormai migrata e considerata la mancata prova da parte del gestore circa la debenza delle somme richieste con le fatture citate la domanda della società relativamente alla restituzione dell'importo di € 839,87 è da doversi accogliere. Il mancato riscontro al reclamo è ugualmente accoglibile per l'importo di € 300,00, in quanto il gestore ha risolto la questione della doppia fatturazione, emettendo la nota credito di € 5.577,00 per la doppia fatturazione unicamente in data 20.11.2018, quando, invece, la duplicata fatturazione è avvenuta dall'aprile del 2016, reclamata dall'istante più volte. Per quanto concerne le spese di procedura, la domanda non è accoglibile, in quanto il procedimento in argomento è interamente gratuito e l'assistenza legale è soltanto facoltativa;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Optima Italia S.p.A. è tenuto, per i motivi in premessa, a stornare n. 4 fatture emesse nei confronti dell'istante società, per **l'importo totale di €. 839,87** (euro ottocentotrentanove,87), maggiorato dall'indennizzo pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a euro 100,00 (cento,00), previsto dall'art. 1, comma 292 della legge n.160/2019, nonché a corrispondere all'istante l'indennizzo di euro 300,00 (trecento,00), entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante.



2. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.
3. 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.
4. 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.

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio