

DELIBERA N. 43/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx / Optima Italia S.p.A.
(GU14/199349/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 aprile 2021;

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. 353/19/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della società xxxx., del 05/11/2019 acquisita con protocollo n. 0475294 del 06/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante subentrata ad un precedente contratto con l'operatore Optima Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Optima) lamenta l'attivazione di un servizio non richiesto nonché di fatturazione non riconosciuta in relazione all'utenza n. 0565 85xxxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *“in data 14.05.2015, la sig.ra xxxx (attuale socia della parte istante xxxx nonché persona a cui era precedentemente intestata l'utenza con Optima Italia spa) attivava con la Compagnia Optima Italia spa contratto voce, internet adsl e componente luce elettrica”. Riceveva dal consulente una copia al momento della sottoscrizione;*
- *successivamente chiedeva all'operatore Optima l'invio del contratto in base al quale veniva emessa la fatturazione. “Il contratto inviato dalla Compagnia risultava però palesemente manipolato”.*
- *“xxxx (...) in data 28.02.2018 volturava in proprio favore il contratto in oggetto e difatti l'utenza interessata risulta attiva a nome di xxxx dal 1.04.2018 e fino al 1.06.2018. Nonostante le numerose richieste che il rappresentante legale della xxxx inoltrava ad Optima Italia spa per avere copia del contratto originario in cui la xxxx era subentrata, la richiesta veniva evasa solo dopo la PEC di reclamo del 29.05.2019 a firma dell'avvocato, con successiva contestazione del contratto del 20.11.2018”.*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto che l'operatore provveda allo:

- i) *“storno insoluto (ad oggi euro 519,72 circa), indennizzo attivazione servizi a sovrapprezzo (con contratto modificato dopo la sottoscrizione) dalla data di subentro e successiva intestazione a xxxxx, dal 1.04.2018 al 1.06.2018 data di passaggio ad altro operatore e quindi per n. 61 giorni (euro 2.50 al giorno x giorni 61 = euro 152,50)”*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Optima, nell'ambito del contraddittorio, ha eccepito “[i]n via preliminare ed assorbente, (...) l'inammissibilità dell'istanza presentata dall'utente xxxx per omessa indicazione dell'utenza telefonica presumibilmente interessata ai disservizi segnalati. In particolare si rappresenta che parte istante, con modulo sottoscritto in data 28.02.18, richiedeva la voltura solo ed esclusivamente della fornitura del servizio di energia elettrica relativamente al POD identificato con il n. IT001E40043157 (attivo dal 01/04/2018 al 31/05/2018) dapprima intestato alla xxxx, in virtù di contratto sottoscritto da quest'ultima in data 14.05.2015. Invero, peraltro il servizio voce ed il servizio ADSL sull'utenza telefonica n.

056585xxxx, intestata alla xxxxx sono rimasti attivi con Optima rispettivamente fino al 03.04.18 e fino al 22.03.18, allorquando sono cessati per persistente stato di morosità. Alla luce di quanto sopra, non essendo mai stati forniti da Optima Italia S.p.a. alla parte istante i servizi di telecomunicazione (Voce e ADSL), a nulla valgono le deduzioni e le conseguenti richieste di indennizzo relative alla presunta attivazione del servizio aggiuntivo “abilitazione delle chiamate in sovrapprezzo”

In conclusione ha evidenziato che *“l’insoluto richiamato nell’istanza si riferisce al servizio energia elettrica e non può essere oggetto di definizione (...) per incompetenza per materia”*.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In primis occorre evidenziare che le contestazioni oggetto della presente disamina si riferiscono ad un contratto integrato di fornitura di servizi, quali quelli dell’elettricità, che esulano dalla competenza di questo Corecom. Con la presente istanza l’utente ha disconosciuto la fatturazione emessa da Optima – omnicomprendiva dei servizi suindicati – in qualità di subentrante nel contratto precedentemente in essere. Con riferimento alla parte dedicata alla fornitura della telefonia (utenza n. 056 58xxxx), deve osservarsi che le domande espresse nell’odierna istanza traggono origine al periodo antecedente al sopracitato subentro. Tali doglianze sono state oggetto di altro procedimento di definizione n° 150185/2019 introdotto dalla Sig.ra xxxx titolare della numerazione n. 056 585xxxx, già definito in data 24 marzo 2021 con Delibera n. 36 di questo Corecom. Conseguentemente, per non incorrere in una violazione del principio del *ne bis in idem*, ci si limiterà a considerare, nell’ambito dell’odierno procedimento, eventuali disservizi riferiti al periodo temporale successivo a quello oggetto della precedente definizione ovvero seguente al subentro richiesto dalla società xxxx

Ciò premesso, verrà presa in esame la doglianza espressa da parte istante riferita all’utenza n. 056 585xxxxx al periodo intercorrente *“dalla data di subentro e successiva intestazione a xxxx ovvero] dal 1.04.2018 al 1.06.2018”*.

Sul punto l’operatore ha eccepito, nella memoria allegata agli atti, infatti, che *“parte istante, con modulo sottoscritto in data 28.02.18, richiedeva la voltura solo ed esclusivamente della fornitura del servizio di energia elettrica relativamente al POD identificato con il n. IT001E40043157 (attivo dal 01/04/2018 al 31/05/2018) dapprima intestato alla xxxxx in virtù di contratto sottoscritto da quest’ultima in data 14.05.2015. Invero, peraltro il servizio voce ed il servizio ADSL sull’utenza telefonica n. 056585xxxx, intestata alla xxxx sono rimasti attivi con Optima rispettivamente fino al 03.04.18 e fino al 22.03.18, allorquando sono cessati per persistente stato di morosità”*.

Tale circostanza risulta documentata dall’operatore con produzione del suddetto modulo (*“modulo di voltura”*), circostanza lasciata incontestata da parte dell’utente che non ha prodotto repliche nell’ambito del presente procedimento.

Pertanto, alla luce di quanto sopra dedotto, le domande di cui al punto i) dell’odierno istante, in relazione ai fatti esposti in controversia, non possono essere accolte in questa sede.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza GU14 n. 199349 presentata dalla società xxxx., nei confronti della società Optima Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 12 aprile 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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