

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Optima xxx.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

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);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 68 del giorno 30 gennaio 2017 con cui la ditta individuale xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Optima Italia xxx (di seguito, per brevità, Optima)

ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante.

La ditta istante ha lamentato l'attivazione da parte di Optima di un contratto privato anziché *business* sull'utenza n. 055 417xxx intestato alla ditta, il mancato ricevimento delle fatture, il prosieguo degli addebiti anche dopo la disdetta, nonché l'attivazione di un servizio ADSL non richiesta.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- riceveva nel 2015 *"la visita di un venditore con il quale [sottoscriveva] un contratto luce-gas-telefonia+connettività a nome della [...] azienda"*;
- constatava, *"all'arrivo della prima fattura, [...] che il contratto era intestato all'azienda ma a persona fisica"*; tempestivamente reclamava con *"fax, PEC, telefonate"* non potendo portare le fatture in detrazione fiscale;
- *"dopo tanti mesi (...) viene effettuato il cambio da consumer a business"*; tuttavia non pervengono le fatture, che chiedeva all'operatore;
- nel dicembre 2015 passava all'operatore Fastweb xxx.
- constatava l'attivazione di un ulteriore servizio ADSL presso l'abitazione privata.

In data 5 dicembre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Optima tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione dell'operatore.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) il *"rimborso di quanto pagato in eccedenza"*;
- ii) la *"chiusura del contratto in esenzione spese"*;
- iii) il *"ritiro della pratica del credito"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Optima, in data 15 febbraio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto che:

- “ il contratto *OPTIMA PRIVATI* (cfr. allegato 1) è stato in quanto tale, debitamente sottoscritto dalla persona fisica e non dalla persona giuridica, appare pertanto *ictu oculi* evidente come nessun addebito possa essere mosso alla scrivente”;

- “in esecuzione del contratto tutti i servizi contrattualizzati sono stati attivati, in particolare in merito alla lamentata mancata attivazione del servizio *adsl*, a riprova della regolare attivazione dello stesso si allega print *adsl* (CFR. ALLEGATO 2). Successivamente dunque alla stipula del contratto, è pervenuta in data 21.10.15 dalla xxx, richiesta di voltura delle utenze precedentemente intestate alla sig.ra *Taschera Simonetta*, richiesta regolarmente evasa in data 1.11.15. Tuttavia per problematiche interne legate alla specificità del prodotto in oggetto, relativamente alle quali si è provveduto all’implementazione del sistema informatico, la fatturazione per la società xxx è partita solo a novembre 2016”.

L’operatore ha, altresì, precisato che “la voltura è stata regolarmente evasa sia per il servizio *adsl* che per quello *energia*. La voltura voce invece non è stata evasa ed invero il servizio de quo non è mai stato fatturato alla Cicli ma solo alla sig.ra xxx.

Infine l’operatore ha dedotto “che il servizio *energia* è cessato in data 31.07.16, mentre quello *adsl* migrato in data 10.12.15, ed invero la scrivente per il servizio de quo, ha già provveduto allo storno delle competenze addebitate successivamente”.

3. Motivazione della decisione.

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

Con riferimento alla domanda *sub ii)*, volta ad ottenere la “cessazione contrattuale”, occorre rilevare l’avvenuta cessazione della materia del contendere con conseguente improcedibilità della richiesta.

La domanda *sub i)* volta ad ottenere il “rimborso di quanto pagato in eccedenza” verrà limitata alla questione attinente alla fatturazione successiva al passaggio dei servizi all’operatore *Fastweb xxx*, che, agli atti risulta avvenuto in data 10 dicembre 2015.

La stessa è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni che seguono.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’istante, l’operatore *Optima*, con propria memoria ha precisato “che il servizio *energia* è cessato in data 31.07.16, mentre quello *adsl* migrato in data 10.12.15, ed invero la scrivente per il servizio de quo, ha già provveduto allo storno delle competenze addebitate successivamente”. Tuttavia l’operatore *Optima* si è limitato ad addurre, nella propria memoria, la circostanza di aver provveduto allo storno delle competenze addebitate, senza, tuttavia, produrre documentazione comprovante l’emissione di note di credito a storno della fatturazione medesima.

Pertanto l’utente ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa, mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato successivamente al 10 dicembre 2015 con riferimento al riferimento ai servizi di telefonia e connettività *ADSL* di cui all’utenza n. 055 417xxx; nonché, in accoglimento della domanda *sub iii)* al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

DELIBERAZIONE
n. 80 del 14 dicembre 2018

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 75,00 a titolo di spese di procedura.

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 14 dicembre 2018;

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 30 gennaio 2017 dalla ditta individuale xxx nei confronti dell'operatore Optima Italia xxx, che detto operatore provveda:

1) alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa, mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento ai servizi di telefonia e connettività ADSL successivamente al 10 dicembre 2015 di cui all'utenza n. 055 417xxx; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta;

2) a corrispondere mediante assegno o bonifico bancario la somma di euro 75,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

DELIBERAZIONE
n. 80 del 14 dicembre 2018

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

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi