



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
-----  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 1 /2018**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA [REDACTED]

[REDACTED] C/OPTIMA ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 15 del mese di gennaio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

**DELIBERA N. 1/2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**████████████████████ C/ OPTIMA ITALIA S.P.A.**

**(Prot. n. 10883/C del 08.11.2016)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 15/1/2018;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”;

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*”;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 8 novembre 2016, Prot. n. 10883/C, contro Optima Italia S.p.A.

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue.

### **1. La posizione della parte istante**

Il Sig. [REDACTED] dichiara di avere aderito ad un contratto con l'Operatore Optima Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Optima), che avrebbe previsto l'attivazione del servizio di fonia fissa ed ADSL, del servizio di energia elettrica e gas, tutti addebitati in una medesima fattura.

In particolare, parte istante precisa che, in seguito al contratto stipulato in data 18.03.2016, veniva stipulato che, al costo fisso di euro 80,00 al mese, fossero forniti i servizi di fonia fissa, il servizio ADSL, il servizio gas ed il servizio di energia elettrica, addebitati con diverse percentuali. Al momento della presentazione dell'istanza, veniva attivata unicamente l'utenza relativa al gas. Nella prima fattura l'utente si avvedeva dell'addebito delle rate in un apparecchio cellulare che, al contrario, era stato prospettato come gratuito. Parte istante versava quanto richiesto nella prima fattura, ma richiedeva la modifica della stessa e si asteneva dal pagare la seconda.

In base a tali premesse, il Sig. [REDACTED] ha richiesto:

- i) la rinuncia del Gestore a qualsiasi azione (di recupero del credito, si suppone);
- ii) l'attivazione di tutte le utenze contrattuali prima della emissione di fatture successive;
- iii) annullamento delle fatture emesse fino ad ora;
- iv) eliminazione dell'addebito mensile di euro 6,00 per l'acquisto di un apparecchio cellulare;
- v) rimodulazione delle fatture in maniera da renderle conformi a quanto previsto contrattualmente;
- vi) rimborso delle fatture onorate in favore della Società [REDACTED] successivamente all'avvenuto passaggio verso Optima Italia.

In data 14 gennaio 2017, parte istante depositava tempestivamente memorie, nelle quali ribadiva quanto già esposto nel formulario GU14 e precisava come, ancora a tale data, fosse stato attivato unicamente il servizio gas. Insisteva, pertanto, nelle richieste già formulate precedentemente, chiedendo, in più, l'annullamento del contratto in essere con il Gestore per suo esclusivo inadempimento, oltre che ad un risarcimento per i disagi subiti, gli esborsi sostenuti per gli spostamenti e le consulenze.

## **2. La posizione dell'Operatore**

L'Operatore Optima ha depositato tempestivamente memorie in data 13 gennaio 2017. Nelle predette memorie, il Gestore rappresentava come, preliminarmente, l'addebito delle rate per l'acquisto dell'apparecchio cellulare fossero giustificate in base a quanto pattuito nel contratto sottoscritto. Per quanto riguarda l'attivazione del servizio telefonico, la società convenuta rappresentava di aver attivato il servizio voce in modalità Carrier Pre Selection (in data 08.06.2016), mentre il servizio ADSL sarebbe stato attivato in data 07.11.2016; in seguito a quest'ultima attivazione, il servizio di fonia fissa è passato in modalità WLR in data 10.01.2017 e ciò in adempimento di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Optima, che prevede, appunto, l'attivazione del servizio voce con la CPS fino a che non si è ottenuta l'attivazione del servizio ADSL e la possibilità di utilizzare la tecnologia WLR anche per la voce.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In primo luogo, occorre chiarire come, con riferimento alle domande formulate nell'istanza depositata sub ii), v) e vi), nonché la domanda di risoluzione del contratto per inadempimento formulata nella memoria deposita nel gennaio del 2017, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia escluda ogni richiesta risarcitoria e sia viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, pare evidente come la richiesta di attivazione di tutte le utenze contrattuali, come quella relativa alla rimodulazione delle fatture, debba considerarsi estranea agli oggetti previsti dall'art. 19; il rimborso della fattura relativa ad un diverso Gestore [REDACTED] si ridurrebbe ad un'inammissibile pretesa risarcitoria.

In secondo luogo, per quanto riguarda le residue richieste formulate dal Sig. Cardone (sospensione delle azioni esecutive, annullamenti delle fatture già emesse, oltre al "risarcimento dei disagi subiti", da interpretarsi più correttamente, secondo le "Linee Guida in Materia di Risoluzione delle Controversie fra Utenti ed Operatori di Comunicazioni Elettroniche" (Delibera n. 276/13/CONS dell'Autorità Garante per le Comunicazioni), come una richiesta di indennizzo secondo quanto previsto dall'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, deve precisarsi come le predette richieste verranno valutate unicamente in relazione al rapporto intercorrente fra Operatore ed utente per la fornitura del servizio di fonia fissa e del servizio ADSL, esulando le altre forniture indicate da parte istante dall'oggetto dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

Nel merito, circa la domanda di annullamento dalle fatture dell'importo di euro 6,00, addebitato quale rata di acquisto di un apparecchio cellulare marca Samsung, cellulare che, secondo quanto riferito da parte istante, sarebbe stato, al contrario, un

“regalo di benvenuto”, deve precisarsi come il Gestore, unitamente alle memorie del 13 Gennaio 2017, abbia prodotto copia del contratto sottoscritto dal Sig. [REDACTED] in data 18 marzo 2016 contenente apposita parte riferibile all'accettazione di acquisto di un cellulare marca Samsung in 36 rate di euro 6,00 l'una. Tale contratto non è stato contestato dalla parte istante. Pertanto, il predetto addebito risulta conforme a quanto contrattualmente previsto.

Deve rilevarsi, piuttosto, un ritardo con cui il Gestore ha provveduto all'attivazione del servizio voce e del servizio ADSL in seguito alla portabilità della linea fissa intestata al Sig. [REDACTED] rispetto al momento in cui è stato stipulato un contratto.

La proposta di abbonamento, difatti, risulta sottoscritta in data 18 marzo 2018 e la Carta dei Servizi del Gestore prevede l'attivazione dei servizi di fonia richiesti entro i termini previsti in materia dalla normativa di settore (trenta giorni, nel caso specifico). Anche volendo considerare la circostanza che l'utente, aderendo alle Condizioni Generali di Contratto Optima, accetti che, per quanto riguarda il servizio voce, venga preliminarmente attivata, in attesa che avvenga la portabilità in modalità WLR, la *Carrier pre Selection* (che comporta l'addebito del traffico da parte del nuovo Gestore prescelto, mentre il precedente Gestore continuerà ad addebitare il canone fisso), non può non rilevarsi come sia la stessa Compagnia telefonica ad ammettere prima un ritardo nella stessa attivazione del servizio CPS (solo in data 8 giugno 2016), poi nell'attivazione del servizio ADSL (avvenuta solo in data 7 novembre 2011) e, nel momento in cui tale ultimo servizio veniva attivato, della trasformazione dell'intera fornitura telefonica con la modalità WLR (solo in data 10 gennaio 2017).

Pertanto, si ritiene sussistere una responsabilità contrattuale, in capo all'Operatore Optima, ai sensi dell'art. 1218 codice civile. Infatti, come più volte statuito sul punto dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione (Cfr. da ultimo, Cass. civ. sent. n. 936/10) la Società Optima aveva l'onere di dimostrare che la ritardata migrazione fosse dipesa da causa ad essa non imputabile, nonché di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni. Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. In questi casi, peraltro, il Gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Nel caso che oggi ci occupa, la Società Optima non ha dato alcuna prova di aver tempestivamente informato l'utente delle difficoltà rinvenute nell'iter per ottenere la portabilità della linea. Ne consegue il diritto del Sig. [REDACTED] ad ottenere un indennizzo per il ritardo maturato nella migrazione.

Con riferimento al periodo indennizzabile, per il servizio voce, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 17 aprile 2016 (ossia il primo giorno di ritardo nel fornire il servizio di fonia voce, anche a mezzo della Carrier pre Selection, rispetto a quanto indicato nella Carta dei Servizi del Gestore) e il *dies ad quem* nell'8 giugno 2016 (data in cui è stata attivato il servizio di Carrier Pre Selection). I giorni di ritardo sono, pertanto, 53.

Per quanto riguarda il servizio ADSL, il periodo indennizzabile vede il *dies a quo* nel giorno 17 aprile 2016 (ossia il primo giorno di ritardo nel fornire il servizio ADSL rispetto a quanto indicato nella Carta dei Servizi del Gestore) e il *dies ad quem* nel 7 novembre 2016 (data non contestata in cui il Gestore asserisce di aver attivato il servizio). I giorni di ritardo sono, pertanto, 205.

Per il calcolo dell'indennizzo dovuto, si applica l'art. 3 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale, *“Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”*: pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 387,00 (euro 1,5 x 258 complessivi giorni di ritardo).

In considerazione della mancata fornitura del servizio richiesto nei periodi sopra indicati, pare inoltre equo che l'Operatore telefonico provveda con lo storno (o con il rimborso, nell'eventualità che l'istante abbia già provveduto al pagamento) degli importi versati per quanto riguarda il servizio voce dalla data di sottoscrizione del contratto (18 marzo 2016) alla data di attivazione del servizio Carrier Pre Selection (8 giugno 2016) e, per quanto riguarda il servizio ADSL, dalla data di sottoscrizione del contratto (18 marzo 2016) alla data di effettiva attivazione del servizio (7 novembre 2016).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza

avanzata dal Sig. [REDACTED] in data 8 novembre 2016, prot. n. 10883/C, contro Optima Italia S.p.A.

### Delibera

La Società Optima Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 387,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione del servizio di fonia fissa e del servizio ADSL;
- 2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) degli importi versati per quanto riguarda il servizio voce dalla data di sottoscrizione del contratto (18 marzo 2016) alla data di attivazione del servizio Carrier Pre Selection (8 giugno 2016) e, per quanto riguarda il servizio ADSL, dalla data di sottoscrizione del contratto (18 marzo 2016) alla data di effettiva attivazione del servizio (7 novembre 2016);
- 3) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

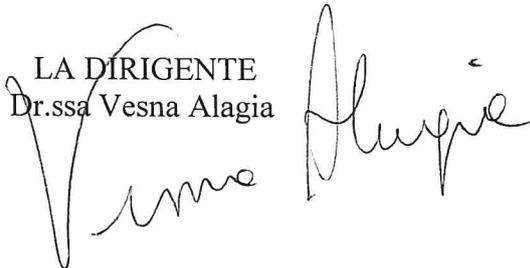
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259;

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.

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

