



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

Deliberazione n. 51/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] [REDACTED] C/
OPTIMA ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciassette, il giorno 18 del mese di settembre 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.51 /2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ C/ OPTIMA ITALIA S.P.A.

(Prot. n. 7378/C del 18 luglio 2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/9 /2017;

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 Iovino [REDACTED], presentata in data 18 luglio 2016, prot. n. 7378/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 dell'istante

Il Sig. [REDACTED] dichiara di aver richiesto, con raccomandata del 02.02.2016, la disdetta del contratto in essere con l'Operatore Optima Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Optima) relativo all'utenza n. [REDACTED] l'Operatore, tuttavia, non avrebbe dato seguito alla richiesta ed anzi avrebbe continuato ad emettere fatture in relazione al predetto contratto.

In base a tali premesse, il Sig. [REDACTED] richiesto l' "annullamento del pagamento delle fatture non dovute".

Parte istante non ha depositato memorie nei termini assegnati con la lettera di avvio del procedimento del 30 novembre 2016.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Optima ha tempestivamente depositato memorie in data 9 dicembre 2016, termine indicato nella lettera di avvio del procedimento del 30 novembre 2016.

La Società, nelle predette memorie, rappresentava come la richiesta di cessazione fosse stata correttamente gestita; tuttavia, stante la presenza di una richiesta di portabilità geografica della numerazione presso un diverso Gestore, non avrebbe potuto dare seguito alla richiesta di recesso, onde evitare, con la predetta operazione, di far rischiare la perdita del numero all'utente. In particolare, il servizio voce relativo all'utenza oggetto dell'istanza sarebbe migrato il 05.01.16, mentre il servizio ADSL avrebbe continuato a rimanere attivo e sarebbe definitivamente cessato il 19.08.16, a causa della morosità maturata da parte del Sig. [REDACTED]

3. Motivazioni della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, nei termini che si vanno ad esporre.

Il Sig. Iovino ha prodotto missiva del 02.02.2016, inviata al Gestore Optima con raccomandata ricevuta il 05.02.2016, con la quale richiedeva alla Società convenuta la "disdetta del contratto telefonico del numero [REDACTED] codice cliente [REDACTED] con decorrenza immediata". L'Operatore, al contrario, sostiene di non aver potuto dare

immediatamente seguito alla richiesta di cessazione, perlomeno del servizio ADSL (in data 05.02.2016 il servizio voce sarebbe già stato fornito da un diverso Gestore telefonico), a causa della presenza di una procedura di migrazione della linea verso una diversa Compagnia telefonica; in questa ipotesi, una cessazione “secca” avrebbe, di per sé, compromesso la procedura di portabilità.

Tuttavia, deve evidenziarsi come non vi sia alcuna prova, agli atti, che fosse stata richiesta una procedura di portabilità in relazione alla linea [REDACTED], né risulta prodotta la copia di un contratto sottoscritto fra il Sig. Iovino ed un altro Gestore in tal senso, né le eventuali schermate relative ai sistemi condivisi fra Operatori, dalle quali evincere l'esistenza di una tale procedura. Sotto altro profilo, la raccomandata prodotta dalla parte istante pare chiara nel manifestare la volontà di cessare il contratto in essere con il Gestore Optima.

Dalle Condizioni Generali di Contratto della Società Optima si evince come l'utente possa recedere in ogni momento dal contratto in essere con il Gestore dando un preavviso di trenta giorni. La raccomandata con la richiesta di disdetta è giunta alla convenuta il 05.02.2016; pertanto, il contratto avrebbe dovuto cessare definitivamente il 06.03.2016.

Alla luce di quanto fin qui esposto, pertanto, pare evidente come la fatturazione emessa in relazione al periodo successivo al 06.03.2016 debba considerarsi come illegittimamente emessa, con la conseguenza che il Gestore convenuto dovrà provvedere a stornare (o a rimborsare, nell'eventualità che l'istante abbia già provveduto al pagamento) gli importi addebitati nelle fatture emesse nei confronti del Sig. Iovino dalla data del 6 marzo 2016 fino alla definitiva cessazione del servizio.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] [REDACTED] in parziale accoglimento dell'istanza GU14 avanzata in data 18 luglio 2016, prot. n.7378/C, dal Sig. [REDACTED] [REDACTED] nei confronti di Optima Italia S.p.A..

Delibera

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

1. regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) degli importi addebitati nelle fatture emesse nei confronti del Sig. [REDACTED] dalla data del 6 marzo 2016 fino alla definitiva cessazione del servizio;
2. 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

