



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 110 del 19 dicembre 2017

OGGETTO N. 4	Definizione della controversia XXXX contro Optima Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

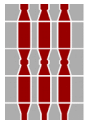
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXX contro Optima Italia SpA

(GU14 N. XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 19 dicembre 2017,

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”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 12 luglio 2017, (prot n. XXX/2017) con la quale XXXX, viale XXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Optima Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione ai servizi voce e internet relativi alla utenza fissa di tipo “business” XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) da marzo 2016 a marzo 2017 sono stati addebitati e pagati importi eccessivi rispetto ai reali consumi;
- b) dopo i numerosi reclami, l'operatore ha interrotto l'erogazione dei servizi telefonici e adsl dal 26/05/2017 al 29/05/2017. La riattivazione degli stessi è avvenuta solo dopo il pagamento degli importi contestati.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) storno dei costi non dovuti pari a euro 1600,00;
- II) rimodulazione del canone secondo i reali consumi;
- III) risarcimento del danno da illegittima interruzione del servizio quantificato in euro 2000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:

- a) il contratto sottoscritto, comprendente l'erogazione dei servizi voce e dati, elettricità e gas, prevedeva il pagamento di un canone mensile unico e fisso salvo conguaglio alla data di scadenza del periodo contrattuale o risoluzione anticipata pari a euro 184,00 più iva per un



consumo al mese di 360kwh, 40smc, 100 minuti fissi e 50 mobili, adsl 7 mega ed un costo di attivazione pari a 310,00 rateizzato in sei rate;

b) il cliente, durante l'anno contrattuale, ha superato la taglia mensile concordata e pertanto, in un'ottica di attenzione, allo stesso è stato dilazionato il saldo negativo in sei rate e sottoposta una nuova offerta commerciale che il cliente ha accettato. Avendo poi il cliente modificato le sue abitudini e ridotto i consumi, l'offerta è stata nuovamente rimodulata;

c) nelle fatture sono stati addebitati i costi contrattualmente previsti;

d) stante la morosità, i servizi sono stati sospesi il 26/05/2017, previo invio di numerosi avvisi in conformità con le condizioni generali di contratto.

Sulla base di questa rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto delle domande di parte istante.

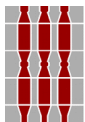
Nelle memorie di replica l'istante specifica che al tempo del distacco dei servizi non sussisteva la morosità richiamata dal gestore, in quanto era in corso una pratica di contestazione degli importi fatturati, importi che poi sono stati stornati. Inoltre il distacco dei servizi è avvenuto senza preavviso. La prima comunicazione di distacco è stata inviata il 29 maggio, giorno della riattivazione dei servizi.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, ferma la competenza dell'Agcom, e per essa del Corecom, a conoscere esclusivamente delle controversie concernenti i servizi di comunicazione elettronica, come specificato all'art. 2 del Regolamento, va rilevata la cessazione della materia del contendere in ordine alle domande di cui ai punti I) e II) in quanto l'istante ha rinunciato alle stesse nel corso dell'udienza di discussione di cui all'art. 16 comma 4 del Regolamento, celebrata in data 28 novembre 2017, avendo l'operatore stornato gli importi addebitati e rimodulato il canone.

Quanto alla richiesta di risarcimento del danno sub III), si osserva che, nonostante non sia possibile richiedere, in questa sede, il risarcimento dei danni, in quanto l'Autorità adita non ha il potere di accertarli e l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte (sic Agcom, del. n. 276/13/CONS, par. III.1.3; conformi, *ex multis*, questo Corecom, dell. n. 40/12, 42/12 e 43/12; Corecom Puglia, del. n. 18/12; Corecom Lombardia, del. n. 17/12). La domanda di risarcimento, pertanto, va interpretata come richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio.

La richiesta relativa alla sospensione/interruzione del servizio merita accoglimento nei termini e per i motivi che seguono.



E' pacifico tra le parti che dal 26 maggio 2017 al 29 maggio 2017 l'istante ha subito l'interruzione dei servizi voce e adsl.

La delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni" (art. 3, comma 4). Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) ed i casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del Regolamento, tra i quali si annoverano i casi di persistente morosità, rispetto ai quali incombe comunque, in capo all'operatore, un preciso obbligo "di informare l'utente con congruo preavviso" (art. 5), in mancanza del quale la sospensione è illegittima.

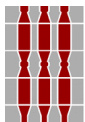
Nel caso che ci occupa, dalla documentazione in atti, non risulta provato che l'operatore abbia assolto al predetto obbligo.

L'istante deposita una lettera di costituzione in mora e avviso di distacco datata però 29 maggio 2017, data in cui i servizi sono stati riattivati.

Pertanto, da un lato, l'istante, nelle proprie difese, asserisce che le utenze sono state sospese senza alcun preavviso; dall'altro, l'operatore si è limitato dichiarare di aver inviato numerosi avvisi dei quali però non fornisce alcuna prova, pur essendo gravato del relativo onere, ai sensi dell'articolo 1218 cod. civ. Per questi motivi, la sospensione dei servizi è illegittima e va indennizzata.

Considerato che si tratta di una utenza di tipo "affari", l'indennizzo va calcolato in applicazione del combinato disposto degli articoli 4, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, a mente dei quali, rispettivamente, "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione" e "se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio". Pertanto, spetta all'istante un indennizzo di euro 90,00 (euro 7,5 X2 serviziX2 X3 giorni).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00 a carico di Optima Italia SpA.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, viale XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Optima Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma di euro 90,00 (novanta) a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi;

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)