

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.407
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / OPTIMA ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Corecom Lazio 023/15/CRL/UD;

Visto lo *"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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2687);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'emissione di fatture/spese non giustificate e la trasparenza contrattuale relativamente ai servizi forniti da parte della società Optima Italia X (di seguito Optima).

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

- che aderiva ad una proposta dell'operatore telefonicamente;
- che nonostante non ricevesse alcun contratto in forma cartacea da sottoscrivere, l'offerta veniva attivata;
- che in data 04.08.2014 inviava quindi ad Optima un fax di disdetta;
- risultando ancora attivo il contratto in data 08.10.2014 inviava nuovo reclamo attraverso l'associazione consumatori.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) che venga cessato il contratto come da disdetta inviata;
- b) rimborso o storno degli importi fatturati;
- c) indennizzo per servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

La società Optima, nella propria memoria, precisa che l'istante ha stipulato in data 13.05.2014 un contratto denominato Optima Vita Mia Business, avente ad oggetto la fornitura integrata del servizio di energia elettrica e del servizio di telefonia voce rete fissa. Nel merito allega il contratto firmato dall'istante evidenziando che si tratta di una proposta di contratto, in merito alla quale l'operatore ha facoltà di accettarla o meno e di non dar seguito alla attivazione del servizio qualora questa risulti tecnicamente impossibile e/o onerosa.

Specifica inoltre, che il cliente ha sottoscritto disdetta proposta allegando le fatture dei precedenti fornitori e il suo documento d'identità.

Successivamente ai controlli effettuati, all'invio del "Welcome Kit" e alla conferma da parte del Provisioning Optima, il contratto è stato attivato in data 10.06.2014 mentre per i servizi di energia e gas in data 01.09.2014.

Successivamente alla richiesta di cessazione da parte dell'istante, il servizio voce è stato cessato



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

in data 10.09.2014 e non risultano fatture per competenze successive all'avvenuta cessazione. Infine l'operatore ha sostenuto la legittimità del proprio operato rilevando che l'istante non ha mai pagato alcuna fattura e che ad oggi risulta uno scoperto di Euro 887,50.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Innanzitutto si rileva che l'istante allega una serie di fatture emesse da Telecom Italia/Tim, alcune delle quali riguardano un'utenza mobile non oggetto di istanza e alcune l'utenza interessata, ma con periodi differenti a quelli contestati ad Optima.

L'istante allega altresì la risposta di Optima del 29.10.2014 al reclamo del 08.10.2014, nella quale emerge che la richiesta di cessazione sia stata ricevuta in data 04.08.2014 e processata.

Si evidenzia inoltre che l'operatore ha allegato il contratto firmato e sottoscritto dall'istante.

A fronte di tali documenti, si rileva che il recesso è divenuto efficace a decorrere dal 3.09.2014, trentesimo giorno successivo alla ricezione della disdetta, e, come confermato dallo stesso gestore, il contratto è stato cessato in data 10.09.2014, con 7 giorni di ritardo.

Pertanto, poiché ogni fattura emessa dal gestore successivamente al momento in cui l'utente ha esercitato il proprio diritto al recesso è illegittima nella parte relativa alle competenze imputate per il servizio di telefonia (per il quale è competente il Corecom e non per il servizio di energia elettrica), in forza di quanto disposto dall'art. 5, comma 9, dell'Allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, secondo il quale l'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto del recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso, è accoglibile la domanda di rimborso/storno delle fatture emesse, relative a periodi successivi al 03.09.2014. Diversamente, non è accoglibile la richiesta dell'istante di indennizzo inerente alla ritardata cessazione contrattuale e alla fornitura di un servizio non richiesto, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. Non si ravvisa infatti l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

(riconosciuto con l'annullamento e il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporti per l'utente un disagio indennizzabile (ex multis delibera Corecom Lazio n. 023/15/CRL/UD).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Confezioni Penelope di Bolognesi nei confronti della società Optima Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Optima Italia X è tenuta a rimborsare e/o stornare gli importi delle fatture dal 03.09.2014, per le motivazioni di cui sopra, con esclusivo riferimento al servizio di telefonia (per il quale è competente il Corecom);
3. La società Optima Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom