



DELIBERAZIONE
n. 7 del 21 gennaio 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Lavanderi xxx / Optima Italia xxx/ Telecom Italia 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*

II 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";

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. 282 del giorno 18 luglio 2016, con cui la Lavanderia 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 (di seguito, per brevità, Optima) e Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) 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:

1. La posizione dell'istante.

La società istante lamenta il prosieguo, da parte dell'operatore Optima, della fatturazione inerente i servizi sull'utenza *business* n. 055 8878xxx, nonostante l'avvenuta migrazione a Telecom Italia della numerazione medesima.

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

- sottoscriveva *“anni fa (...) un abbonamento con Optima per ADSL 20 € mese”*; *“dopo 12 mesi (...) non essendoci trasparenza contrattuale”*, decideva di passare all'operatore Telecom Italia *“con un contratto tutto incluso”*;
- riceveva la prima fattura da Telecom Italia emessa in data 14 aprile 2015 (fattura n. 8L00268920);
- sebbene il contratto con Telecom Italia sia stato attivato, continuava a pagare il canone per il servizio ADSL sia a Telecom Italia che ad Optima; inoltre, per utilizzare il servizio voce, doveva digitare il 1033, essendo sempre attivo il servizio di CPS con Optima.

In data 22 giugno 2016, la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Optima e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, nei confronti di Telecom Italia e di mancata adesione nei confronti di Optima.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) il *“rimborso di tutti i canoni o traffico pagati 2 volte”*.
- ii) euro 500 d'indennizzo perché per due anni è proseguito il contratto non richiesto con Optima.

2. La posizione dell'operatore Telecom Italia.

La società Telecom Italia, in data 20 settembre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha eccepito preliminarmente che *“la ricostruzione fattuale offerta da controparte a supporto delle proprie richieste ingenera confusione in Telecom, che è di fatto impossibilitata, attesa la genericità dei presupposti di fatto e di diritto qui dedotti a spiegare un'adeguata difesa. Di conseguenza, le domande avanzate dalla Lavanderia al riguardo devono essere in ogni caso considerate inammissibili perché generiche ed indeterminate. Dalla lettura dell'istanza di definizione non si evince infatti né una data certa di sottoscrizione del contratto con Telecom (...) né un riferimento temporale in cui si sarebbe verificata l'emissione delle fatture da parte di entrambi gli operatori”*.

Inoltre l'operatore ha dedotto che:

- *“nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. (...) È infatti principio di diritto consolidato, peraltro espressamente previsto dall'art. 2697 C.C. da richiamarsi in via analogica in questa sede, che chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e*

documentali da cui quest'ultimo origina (...) Ciò inevitabilmente frustra il diritto di difesa dell'esponente società, la quale non è in condizione di replicare agli addebiti estremamente fumosi e per nulla circostanziati di controparte e, di conseguenza, non può svolgere nessuna considerazione nel merito”;

- “riguardo la posizione di Telecom, s'intende rilevare come quest'ultima sia stata convenuta incomprensibilmente, atteso che le circostanza (...) non sembrano riconducibili alla sfera giuridico-soggettiva di Telecom che ai fini della presente causa non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. Sembra infatti possibile - solamente - intuire che la Lavanderia ha richiesto ed ottenuto la migrazione per la propria linea, contrassegnata dal n. 055.8878xxx, da Optima verso Telecom, con cui è in essere un rapporto contrattuale, ma ciononostante continua a ricevere le fatture anche dal precedente operatore (...). Non si comprende dunque a che titolo l'esponente società sia stata convenuta nell'ambito del presente procedimento, attesa che l'illegittima doppia fatturazione dedotta dall'istante non proviene da Telecom bensì da Optima”. Telecom Italia ha chiesto, pertanto, “in questa sede, l'estromissione dal presente procedimento”.

2. La posizione dell'operatore Optima.

La società Optima, in data 4 agosto 2016, 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 *“relativamente alla richiesta di indennizzo, in via preliminare, si eccepisce la inammissibilità di detta richiesta, peraltro, palesemente generica”.*

Nel merito l'operatore Optima ha dedotto che:

- “alcuna comunicazione di recesso è pervenuta alla scrivente né da parte della cliente, né da parte del nuovo gestore, probabilmente la cliente confidava nella circostanza che vi avrebbe provveduto il nuovo gestore. Tale evenienza non si è verificata e, “rebus sic stantibus”, i servizi sono rimasti attivi e regolarmente fatturati. Si precisa altresì che in merito al servizio adsl alcuna richiesta o migrazione è stata notificata alla scrivente, tuttavia stante il persistente ed ancora attuale stato di morosità, il servizio è stato cessato in data 17.09.15, previo invio di numerosi avvisi ultimo dei quali in data 31.08.15 (CFR. ALLEGATO 1)”.

- “in assenza di recesso/migrazione i servizi sono rimasti attivi e rebus sic stantibus fatturati, e pertanto le fatture emesse sono regolari e vanno saldate”.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis, deve rilevarsi che la domanda *sub ii)*, a prescindere dalla genericità della sua formulazione, non può trovare accoglimento atteso che il disservizio di cui si duole l'istante, riguardante il prosieguo della fatturazione nonostante il passaggio ad altro operatore, non configura un'ipotesi indennizzabile quale servizio non richiesto. Infatti il disservizio attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

La richiesta dell'istante *sub)* i volta ad ottenere *“rimborso di tutti i canoni o traffico pagati 2 volte”*, non può trovare accoglimento nei confronti di Telecom Italia, in quanto dagli atti del procedimento non emerge alcuna doglianza rivolta a detto operatore. Infatti la domanda circa il preteso rimborso dei

canoni non risulta formulata dall'utente in ragione di alcun disservizio patito, atteso che lo stesso ha usufruito del servizio erogato dal gestore Telecom Italia.

Con riferimento alla richiesta *sub i)* nei confronti dell'operatore Optima, occorre evidenziare che, agli atti del procedimento, non risulta alcun recesso contrattuale pervenuto all'operatore Optima, il quale ha continuato legittimamente ad emettere fatture sino alla data di risoluzione del contratto. Detta risoluzione contrattuale risale, secondo quanto riferito dall'operatore, alla data 17 settembre 2015, in quanto il contratto è stato cessato per morosità. Tuttavia l'istante, con la proposizione dell'istanza di conciliazione del 14 dicembre 2015 ha lamentato che, a tale data, continuava a ricevere fatturazione da Optima, pur usufruendo del servizio con Telecom Italia (prima fattura n. 8L00268920 di Telecom Italia del 14 aprile 2015).

L'operatore Optima nulla ha specificato in merito alla fatturazione emessa per il periodo successivo al 17 settembre 2015, né ha allegato la fattura che attesti l'effettiva chiusura del contratto.

Pertanto l'utente, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, con riferimento all'utenza n. 055 8878xxx, per il periodo successivo alla data del 17 settembre 2015 e al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta, al netto di eventuali spese dovute agli apparati e a costi per il recesso anticipato non oggetto di contestazione.

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 50,00 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 volta su proposta del Presidente nella seduta del 21 gennaio 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data in data 18 luglio 2016 dalla Lavanderia xxx nei confronti degli operatori Optima Italia xxx e Telecom Italia xxx:

I) il rigetto dell'istanza *de qua* nei confronti di Telecom Italia xxx;

II) in parziale accoglimento dell'istanza *de qua* nei confronti dell'operatore Optima Italia xxx, che detto operatore provveda a regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 055

DELIBERAZIONE
n. 7 del 21 gennaio 2019

8878xxx successivamente alla data del 17 settembre 2015 e al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta, al netto di eventuali spese dovute agli apparati e a costi per il recesso anticipato non oggetto di contestazione.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto II) 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.

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