DELIBERAZIONE
n. 29 del 24 marzo 2021

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 549-17 xxxxx/Optima Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	*Presidente*
CHETI CAFISSI	*Vicepresidente*
ALBERTO LAPENNA	*Componente*
ELETTRA PINZANI	*Componente*
MASSIMO SANDRELLI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

DELIBERAZIONE
n. 29 del 24 marzo 2021

Il 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 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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. 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 la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*",

VISTA l'istanza GU14 n. 549 in data 20 ottobre 2017 con cui la società xxxx 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 Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Optima) 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");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare con l'operatore Optima di un contratto *business* per l'erogazione dei servizi l'energia elettrica, telefonici e ADSL, lamenta la difformità della fatturazione emessa rispetto alle condizioni contrattuali pattuite, la sospensione non preavvisata dei servizi, con conseguente cessazione e perdita della numerazione "*storica*" n. 055 4210xxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- la titolare del negozio "*fu contattata da un promotore di Optima a fine Ottobre 2015 il quale pubblicizzava i vantaggi di un piano integrato tra Luce e Telefono per avere risparmio economico; la Sig.ra prima di firmare richiese un secondo incontro, dato che non aveva neppure la possibilità di mostrare le fatture richieste dal promotore"*;

- in data 3 novembre 2015 aderiva a una offerta integrata di Optima ("*piano tariffario denominato "Vita Mia Business", con attivazione di domiciliazione bancaria*") che comprendeva la fornitura dei servizi *business* tramite un'unica soluzione avente a oggetto l'energia elettrica, la linea telefonica e ADSL sulla linea 055 4210xxx;

- riceveva le prime fatture, che venivano pagate in quanto attiva la domiciliazione bancaria; si rendeva conto che erano difformi da quanto prospettato in fase di prospettazione dell'offerta;

- contestava, quindi, la fatturazione emessa, "*dato che il ventilato vantaggio poi si [era] rilevato non sussistere"*; "*a più riprese, telefonicamente [contattava] il call center per richiedere di parlare con il promotore, ma del promotore nessuna traccia e nessun altra persona [seguiva] la Sig.ra per correggere le anomalie di costo presenti sulle fatture che risultano essere tutte pagate in virtù della domiciliazione bancaria"*; *"non [venivano] mai inviate note di credito a suo favore anche se ventilate come sconti in fatture"*;

- *"[a]d inizio 2017, non trovando riscontro circa i vantaggi indicati dal promotore in modo particolare nella fornitura di energia elettrica, la Sig.ra [decideva] di passare ad altro gestore unicamente per tale servizio, mantenendo con Optima l'erogazione del servizio voce ed ADSL, cose che era stato detto fattibile senza penali o costi aggiuntivi*";

- riceveva "*una fattura di € 138,70, dove venivano riportati degli importi a storno per l'energia elettrica, pari a —2.826,09 €. Successivamente [riceveva] una fattura pari a 3.440,85 € nella quale viene indicato un addebito per l'energia elettrica pari ad € 1.355,16 ed un debito sul servizio voce ed ADSL pari a 1399,48 €. Quest'ultimo addebito mai riscontrato per tale servizio*"; "*immediatamente [provvedeva] a sollecitare (…) spiegazioni sull'addebito degli importi, senza tuttavia ottenere spiegazioni risolutive*";

- constatava l'improvvisa disattivazione della "*linea telefonica 0554210xxx per il servizio voce ed adsl con forti disagi per l'attività del negozio. Per ottenere il riallaccio la Sig.ra, su consiglio del servizio clienti, [provvedeva] a pagare rata di un piano di rateizzazione saldato la prima rata per importi NON DOVUTI al solo fine di poter riottenere il numero, ma la linea non è mai stata riattivata. E non risulta neppure rientrata in Telecom*". Il pagamento veniva effettuato il 21 febbraio 2017;

- in data 21 aprile 2017 veniva inviato a mezzo fax, per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento, un reclamo contenente la descrizione di tutti i disagi subiti.

Nell'ambito della procedura conciliativa, l'istante chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti di Optima, volto ad ottenere riattivazione della linea telefonica n. 055 4210xxx, servizi sospesi dal "*marzo 2017*". In data 4 maggio 2017 veniva emesso dal CoReCom Toscana un provvedimento temporaneo per "*il rispristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica n. 055 4210xxx*".

Con riferimento alla procedura GU5, parte istante ha precisato che "*l'operatore rispondeva negando il ripristino del servizio e confermando la presunta morosità totale per l'importo a debito riferito all'energia elettrica". Successivamente, "suo malgrado non potendo rimanere oltre senza utenza telefonica per la sua attività lavorativa, si è vista costretta a procedere con una attivazione dl altra utenza per non pregiudicare l'attività del suo esercizio ha dovuto attivare una nuova linea con altro gestore*". Ha precisato, altresì, di aver "*provato a rintracciare il numero anche in Telecom ma tale utenza pare ad oggi neppure resa da Optima quindi ancora nelle loro piena disponibilità*".

Circa la perdita dell'utenza l'istante ha precisato che si trattava del "*numero storico dell'attività da oltre 10 anni risulta quindi andato perduto. Con gravissimo pregiudizio*".

In data 27 luglio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Optima tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva il fallimento dello stesso per la mancata adesione dell'operatore medesimo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) l'"*annullamento dell'intero importo addebitato sulle fatture della linea telefonica*";

ii) "*la cessazione in gratuità della linea non riattivata a seguito di GU5 presentato a seguito della domanda di conciliazione*";

iii) l'"*indennizzo per l'interruzione del servizio, per la perdita del numero e per i disagi subiti*";

iv) il "*rimborso delle spese di procedura*".

2. La posizione dell'operatore Optima.

In data 30 ottobre 2017 la società Optima 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 "*l'istante, ha sottoscritto in data 03.11.2015, una proposta di contratto denominata Optima Vita Mia, avente ad oggetto la fornitura da parte di Optima, del servizio energia elettrica relativamente al Pod IT001E434619386, rimasto attivo dal 01.01.16 al 31.12.16, nonché del servizio Voce (rimasto attivo dal 04.12.15 al 02.05.2017) e ADSL (rimasto attivo dal 25.11.2015 al 24.04.2017) relativamente all'utenza n. 055421xxxx. La proposta di contratto "Optima VitaMia" ha nello specifico la peculiarità di consentire al Cliente di pagare, in base alla taglia scelta e per tutto il periodo di fornitura, un canone mensile fisso e unico per tutti i servizi attivati, salvo conguaglio alla data di scadenza del contratto o di risoluzione anticipata. Inoltre, l'offerta in esame offre gratuitamente al Cliente un servizio accessorio denominato "Conto Relax", disciplinato dettagliatamente nell'allegato illustrativo che il cliente dichiara di aver ricevuto". Il predetto "Conto Relax", di cui viene data evidenza al Cliente in ogni fattura, ha la funzione di assorbire, durante il periodo di fornitura, i consumi eccedenti la taglia mensile scelta e indicata nell'Offerta commerciale ("consumo oltre soglia"), nonché ad accumulare le quantità di energia elettrica non utilizzate dal Cliente nel mese di competenza ("consumo sotto soglia"), ciò allo scopo di consentire al Cliente di pagare mensilmente sempre lo stesso importo nonostante il verificarsi di variazioni delle sue abitudini di consumo*".

L'operatore Optima, con riferimento al conto relax, ha evidenziato che i "*consumi oltre/sotto soglia vengono conteggiati in base alle tariffe delle fasce di consumo indicate nell'allegato illustrativo e pubblicate sul sito web optimaitalia.com. Il Conto Relax viene contabilizzato alla data di naturale scadenza del Contratto, potendosi verificare 2 ipotesi:*

a) saldo negativo del Conto Relax per consumi extra soglia maggiori dei consumi sotto soglia: il relativo importo, viene addebitato al Cliente, ove possibile, nel ciclo di fatturazione immediatamente successivo alla scadenza del Periodo Contrattuale;

b) saldo positivo del Conto Relax per consumi extra soglia inferiori ai consumi sotto soglia: il relativo importo, viene accreditato al Cliente a titolo di sconto ("Sconto"), ove possibile, nel ciclo di fatturazione immediatamente successivo alla scadenza del Periodo Contrattuale".

Inoltre l'operatore ha precisato che, "*[c]ome previsto dalle Condizioni contrattuali, in caso di recesso anticipato dal Contratto, qualsiasi agevolazione e/o sconto applicato al Cliente durante il periodo di vigenza contrattuale, nonché lo Sconto derivante dalla contabilizzazione del Conto Relax non viene riconosciuto".*

Con riferimento al caso di specie, la società Optima ha dedotto che "*il cliente, con la sottoscrizione del contratto, ha richiesto l'attivazione del servizio energia elettrica sul punto sopra indicato, nonché dei servizi Voce/ADSL sull'utenza predetta, obbligandosi al pagamento di:*

- un canone mese di € 97,30 per un consumo mese pari a 60 Kwh (per il servizio energia elettrica) 100 minuti verso fissi e 50 verso mobili (per il servizio Voce) 7 mega (per ADSL):

- n. 24 rate da €. 20.00 per l'acquisto di un dispositivo tablet

- un costo una tantum di attivazione del servizio di € 280,00 pagabili in n. 6 rate da € 46,67, oltre IVA;

- Bonus Conto Relax di € 48,00".

L'operatore ha rappresentato che, "*come si potrà agevolmente verificare, nelle fatture sono stati addebitati esattamente i costi ut supra indicati. In particolare, si rappresenta che, seppur il servizio energia non è oggetto del presente reclamo, trattandosi di un contratto avente ad oggetto un prodotto integrato, nel caso di specie, non può non sottolinearsi che con l'avvenuta disattivazione del servizio energia elettrica (attivo dal 01.01.2016 al 31.12.2016) prima della scadenza del periodo contrattuale (1 anno), il cliente ha perso le agevolazioni previste dal servizio accessorio Conto Relax. A tal riguardo, nella fattura n. 2264893, allegata alla presente, si è avuta la contabilizzazione del conto relax che ha generato un saldo negativo pari ad - € 2.754,65, da qui la presenza degli addebiti dei consumi oltre soglia energia, come da tabella sotto riportata: L'addebito del predetto saldo negativo, si è avuto nella successiva fattura n. 2010700, che si allega, che pertanto è regolare e va saldata. In merito alla suddetta fattura, di importo pari ad € 3.440,85, anch'essa contestata dalla cliente, si evidenzia che, diversamente da quanto riportato nell'istanza, l'importo di € 1.399,48 cui fa riferimento l'Associazione dei Consumatori, si riferisce ad un dettaglio IVA che non incide in alcun modo sul totale della fattura da saldare che, invece, è dato dalla somma tra:*

1) € -2.754,65 + IVA (saldo negativo conto relax per consumi oltre soglia);

2) € 20,00 (13^ rata per l'acquisto del dispositivo tablet);

3) € 49,33 + IVA (canone mensile per i soli servizi Voce e ADSL ancora attivi alla data di emissione della fattura Dicembre 2016)".

L'operatore ha, altresì, rappresentato di avere, "*al fine di favorire il cliente, (…) concesso il pagamento dilazionato delle fatture nn. 2264893 e 2010700 per l'importo complessivo di € 3.579,55, (€ 138,70 + €*

3.440,85) come da piano di rateizzo che si allega; tuttavia, contrariamente a quanto lamentato, la dilazione concessa non è stata rispettata. In particolare [l'operatore ha precisato] che il cliente ha effettuato il pagamento della sola II rata ovvero quella del mese di marzo 2017, come da mastrino contabile in allegato, peraltro pagata in ritardo (15.03.2017) rispetto alla data di scadenza di cui al predetto piano, ed è per questo che, stante il persistente ed ancora attuale stato di morosità, i servizi adsl e voce sono stati cessati per morosità rispettivamente in data 24 aprile e 2 maggio 2017, previo invio di numerosi avvisi ultimo dei quali in data 09 febbraio 2017".

Con riferimento alla "*comunicazione avente ad oggetto il piano di dilazione concesso alla cliente*", la società Optima ha evidenziato come fosse indicato quanto segue: "*il mancato/parziale pagamento anche di una sola rata, entro i termini prestabiliti o una richiesta di disdetta anche di uno solo dei servizi attivi successivi alla stipula del presente atto legittimerà Optima a richiedere il pagamento del saldo dell'intero importo dilazionato". A tal fine, inoltre, si precisa che, l'art. 6) delle Condizioni Generali di Contratto testualmente recita: "Il Cliente si impegna al pagamento del totale degli importi indicati in fattura entro la data di scadenza ivi indicata. Non sono ammessi pagamenti parziali, incluso in caso di contestazione della fattura, salvo diversamente pattuito per iscritto tra le parti. In caso di pagamento parziale degli importi indicati in fattura, non concordato per iscritto tra le parti, l'importo corrisposto dal Cliente verrà trattenuto come acconto sul maggior avere e imputato dapprima a saldo dei costi una tantum se dovuti in virtù del Contratto e, successivamente, in proporzione ai vari debiti del Cliente verso Optima per il mancato pagamento dei Servizi forniti, salva diversa imputazione del Cliente da comunicarsi per iscritto a Optima entro la data di pagamento del debito che si intende estinguere. Il mancato/parziale pagamento delle fatture entro la data di scadenza, legittimerà Optima, senza preventiva diffida, ad applicare interessi di mora di cui al D.lgs. 231/02 e ad addebitare i costi amministrativi sostenuti per il recupero del credito non inferiori a € 100,00. Qualora, al decimo giorno successivo alla data di scadenza della fattura rimasta insoluta, la situazione di morosità permanga Optima ha facoltà di sospendere la fornitura di tutti i Servizi attivati*".

Infine, l'operatore ha concluso che "[*a]lla luce di quanto ampiamente esposto si significa pertanto che Optima non è responsabile per la CESSAZIONE DEI SERVIZI, determinata dal persistente ed ancora attuale stato di morosità*" e "*che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento*".

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 si osserva che la domanda *sub ii)*, per la parte in cui è volta ad ottenere la "*la cessazione in gratuità della linea*", appare superata alla luce di quanto esposto dall'operatore in memoria, il quale dichiara che: "*i servizi adsl e voce sono stati cessati per morosità rispettivamente in data 24 aprile e 2 maggio 2017"*. La predetta richiesta, in un'ottica di *favor utentis*, in ossequio a quanto disposto dalle Linee Guida ex Delibera Agcom n.276/13/CONS (par. III.1.3) e in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può comunque essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e, dunque, quale domanda di storno/rimborso l'addebito delle penali a titolo di recesso.

Inoltre, sempre in via preliminare, richiamando ancora le citate Linee Guida secondo le quali le istanze inesatte o imprecise possono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, la domanda *sub iii)* d'indennizzo per i disagi subiti, pur alludendo a richiesta di tipo risarcitorio, sarà interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto, ciò premesso, la presente disamina si incentra sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto stabilito in sede di adesione contrattuale, sulla sospensione e cessazione dell'utenza n. 055 4210xxx, sull'addebito di costi per il recesso, nonché sulla perdita del predetto numero.

Nel merito:

Sulla difformità della fatturazione rispetto a quanto stabilito in sede di adesione contrattuale.

Parte istante lamenta una fatturazione di importi maggiori rispetto a quelli pattuiti in sede di adesione contrattuale relativamente ad un'offerta per la fornitura dei servizi *business* l'erogazione sia dell'energia elettrica, che dei servizi telefonici sulla linea n. 055 4210xxx.

La doglianza dell'istante in merito alla parte che qui interessa, ossia il servizio telefonico e ADSL, non può essere accolta attesa la genericità della richiesta. Al riguardo può essere rilevato che non risultano allegati reclami puntuali volti a contestare la fatturazione emessa dal gestore sulla parte telefonica del contratto. L'istante si è limitato genericamente a dichiarare che sono state applicate condizioni economiche diverse da quelle sottoscritte, ma non sono state depositate le condizioni economiche sottoscritte né indicate in fattura le voci di costo contestate, non consentendo una verifica di quanto contestato.

Pertanto può essere accolta la domanda *sub i)* di "*annullamento dell'intero importo addebitato sulle fatture della linea telefonica*", per la parte in cui è riferita alla difformità fra la fatturazione e condizioni contrattuali applicate.

Sulla sospensione dell'utenza n. 055 4210xxx.

L'istante ha lamentato la sospensione, dell'utenza *de qua*, chiedendone il ripristino tramite formulario GU5 inoltrato nell'ambito della procedura conciliativa. Di contro, l'operatore ha dedotto la legittimità della cessazione per morosità, evidenziando che la sospensione era avvenuta "*previo invio di numerosi avvisi ultimo dei quali in data 09 febbraio 2017"*.

La domanda *sub i)* volta ad ottenere l'"*indennizzo per l'interruzione del servizio"* è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti "*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*".

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Nell'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo l'istante indica che il servizio sull'utenza n. 055 4210xxx era sospeso dal "*marzo 2017*"; all'esito del predetto provvedimento, l'utenza è stata ripristinata, ma anzi veniva cessata il 2 maggio 2017, come indicato dall'operatore in memoria. Inoltre va rilevato che, a proposito di tale cessazione, deve evidenziarsi che l'operatore non prova di aver inviato un preavviso di risoluzione contrattuale.

In merito alla sospensione del servizio, l'operatore Optima ha dedotto di aver inviato per raccomandata un preavviso datato 9 febbraio 2017. Di contro l'utente, che non nega il ricevimento del sollecito di pagamento, ha affermato di aver saldato una rata dell'insoluto, pur ritenendo la somma non dovuta. Dagli atti emerge, infatti, un pagamento del 21 febbraio 2017, posteriore all'unico preavviso emerso all'esito dell'istruttoria ovvero la sopracitata lettera del 9 febbraio 2017.

Dunque, con riferimento a tale provvedimento di sospensione, non risulta che l'operatore Optima abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio medesimo, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "*Regolamento*" di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A che prevede "*l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*". Sul punto, in merito all'insoluto, occorre anche evidenziare che la morosità prevalente riguardava servizi che esulano dalla telefonia.

Inoltre, deve essere rilavato che la sospensione amministrativa del servizio - che lo stesso operatore ha dedotto di aver messo in atto a seguito di morosità - è da ritenersi illegittima alla luce del pagamento parziale effettuato (come previsto dall'art. 4 dell'All. A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

Pertanto, la società Optima, in assenza di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dell'utenza *de qua* e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta 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*". Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, occorre evidenziare che parte istante non ha indicato il giorno esatto dell'inizio della sospensione, evidenziando di aver pagato la prima rata della rateizzazione in data 21 febbraio 2017 per ottenere il "*riallaccio della linea*". Tuttavia, nel formulario GU5, parte istante indica che l'utenza era disattiva da marzo 2017. Pertanto si ritiene d'individuare il *dies a quo* nella data indicata nella richiesta di provvedimento temporaneo, ossia il giorno 1° marzo 2017 ed il *dies ad quem*, nel giorno di cessazione dell'utenza n. 055 4210xxx, avvenuta il 2 maggio 2017.

Ne discende che l'istante, per i 63 giorni di sospensione dell'utenza n. 055 4210xxx, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 945,00 (novecento quarantacinque/00) computati secondo il parametro di euro 15,00 *pro die*, attesa la natura *business* del contratto *de quo*.

Inoltre, in considerazione del fatto che, a fronte della mancata erogazione dei servizi, Optima non aveva titolo per esigere alcuna controprestazione da parte dell'utente, con riferimento alle domande *sub i)* e *sub ii)*, parte istante ha diritto allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo fatturato a titolo di corrispettivo in relazione ai servizi erogato sull'utenza n. 055 4210xxx a far data 1° marzo 2017, fino alla fine del ciclo di fatturazione al netto di eventuali costi per apparati; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla perdita del numero n. 055 4210xxx

Parte istante lamenta la perdita del numero n. 055 4210xxx, laddove l'operatore Optima ha sottolineato la legittimità della sospensione per morosità

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito specificati.

Nel caso di specie l'operatore Optima ha cessato la numerazione *de qua*, ed i servizi voce e ADSL non venivano riattivati neppure a seguito del provvedimento temporaneo emesso da questo Corecom in data 4 maggio 2017 con ciò comportando di fatto la perdita della numerazione, che alla data dell'invio della richiesta di osservazioni (26 aprile 2017) era ancora attiva, stando a quanto dedotto dal medesimo gestore, che non ha neppure provato di aver disposto una cessazione indicando le possibili modalità di recupero, per esempio con rientro della numerazione nella disponibilità del *donor*.

In relazione a tanto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, l'operatore Optima è responsabile in ordine alla perdita del numero n. 055 2670xxx e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo si richiama l'art. 9 dell'Allegato A del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "*l'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00*". Detto importo dovrà essere moltiplicato, in questo caso, per quattro, sempre ai sensi dell'art. 12, comma 2 del menzionato allegato A, trattandosi di utenza *business*.

Tuttavia, considerato che l'utente non ha dimostrato in atti la decorrenza della titolarità dell'utenza di cui si discute, limitandosi ad indicare che si trattava del "*numero storico dell'attività [posseduto] da oltre 10 anni*", si ritiene equo disporre il pagamento dell'indennizzo per un anno, considerato che risulta accertato che in data 3 novembre 2015 aderiva ad una offerta di Optima ad oggetto l'utenza n. 055 4210xxx e che, quindi, risulta confermata la titolarità nei 2 anni precedenti al deposito di tale procedimento (20 ottobre 2017).

Pertanto si ritiene, conformemente al combinato disposto di cui agli artt. 9 e 12, comma 2, Regolamento indennizzi Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A, di liquidare a favore della società istante la somma di euro 800,00 (euro 100,00 x 4 x 2 anni).

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, l'importo di euro 100,00,

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 24 marzo 2021;

D E L I B E R A

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 20 ottobre 2017 dalla società xxx nei confronti di Optima Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
    a) della somma di euro 945,00 (novecentoquarantacinque/00) ai sensi dell'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla

Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alla sospensione dell'utenza n. 055 4210xxx;

b) della somma di euro 800,00 (ottocento/00) ai sensi dell'art. 9 in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione all'utenza n. 055 2670xxx

c) della somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento;

2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo fatturato a titolo di corrispettivo in relazione all'utenza n. 055 4210xxx a far data 1° marzo 2017, fino alla fine del ciclo di fatturazione al netto di eventuali costi per apparati; dovrà essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti: punto 1, lettera a) e lettera b) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È 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	**Il Presidente**
Cinzia Guerrini	*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)