

DELIBERA N. 43/2021

**XXX / OPTIMA ITALIA X
(GU14/366653/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 25/03/2021;

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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni

delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS; VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’istanza di XXX del 15/12/2020 acquisita con protocollo n. 0530572 del 15/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 25/03/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione tenutasi in data 11/12/2020, l’utente ha presentato nei confronti della società Optima Italia X (di seguito Optima), istanza di definizione in data 15/12/2020, lamentando illegittima fatturazione da parte dell’operatore sulla sim n. 390XXXX306, mai richiesta e né utilizzata, dopo il recesso contrattuale e il passaggio a Vodafone.

Ciò premesso, l’utente richiede lo storno tutte le fatture associate a questo numero.

L'istante poi, con memoria di replica del 20/01/2020 conferma che il numero in questione non è di una sim, ma del numero fisso 059XXX306. Aggiunge che a Marzo 2019, passava ad altro operatore e che la procedura andava a buon fine. Dopo tale migrazione, Optima continuava a fatturare, con addebito sul rid bancario e nonostante il blocco del rid a gennaio 2020, Optima continuava a fatturare per gli stessi importi. Chiamava più volte il Servizio clienti Optima per chiedere chiarimenti, ma l'operatore rispondeva che le fatture dovevano essere pagate anche se il servizio non era più attivo.

2. La posizione dell'operatore

Optima, con memoria del 20/01/2020, chiede il rigetto della domanda avversaria, dichiarando che l'unico servizio di telecomunicazione attivato a seguito di sottoscrizione del contratto, era il servizio voce sull'utenza n. 390XXXX306, che non è una utenza mobile riferibile ad una sim, bensì una utenza fissa, con il prefisso internazionale (+39). Aggiunge che il servizio voce sulla predetta utenza di rete fissa è rimasto attivo dal 02.09.2016 al 04.06.2019, come da print allegato ed altresì, che l'utente non ha depositato alcun documento idoneo a fornire la prova in merito alla presunta fatturazione del servizio da parte della scrivente società.

3. Motivazione della decisione

La richiesta trova accoglimento per i motivi di seguito indicati. L'utente lamenta illegittima fatturazione successiva al recesso contrattuale, cui seguiva il passaggio ad altro operatore. Si precisa che la richiesta di storno della fatturazione è da riferirsi all'utenza telefonica fissa n. 059XXX306, come ammesso nella replica dallo stesso istante e non ad una sim, secondo quanto inizialmente dallo stesso dichiarato. In osservanza dell'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui “i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ... devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)”, il costante orientamento Agcom ha stabilito che devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, e che quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione. Ulteriormente, in linea con Agcom, questo

stesso Corecom ha sancito che “l’operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emanata successivamente a tale momento, è illegittima e deve essere annullata” (cfr. delibere Corecom Emilia-Romagna n. 85/2020, n. 103/2020 e n.

191/2020). Si richiama, inoltre, il “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”, approvato con delibera Agcom n. 519/15/CONS, ed in particolare l’art. 8 “Cessazione del rapporto contrattuale”, che reca “in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore non può addebitare all’utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l’addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”. Ne consegue che le fatture emesse successivamente (l’istante versa in atti una fattura di riepilogo fatture non pagate), sono da considerarsi illegittime e i relativi importi sono da stornarsi. Ulteriormente, come più volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom, ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (ex multis 83/14/), “con la disdetta contrattuale l’utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico”. Nel caso di specie, non risulta provato il formale invio da parte dell’utente di una disdetta contrattuale però l’istante stesso, versa in atti una nota di credito emessa dall’operatore, a titolo di “saldo dei servizi disdetti”, pari a euro 42,00, a dimostrazione dell’avvenuto recesso. D’altro canto, è lo stesso operatore a dichiarare in memoria che il servizio voce sulla utenza di rete fissa, oggetto di controversia, rimaneva attivo dal 02/09/2016 al 04/06/2019, non contestando l’asserita migrazione con portabilità della riferita linea ad altro operatore (allega print di attivazione e disattivazione). Ciò nonostante, comunque, la questione dell’esistenza di una disdetta valida ed efficace sarebbe superata ed assorbita dal dato di fatto dell’effettivo passaggio dell’utenza ad altro operatore. Come comprovato dall’operatore, il servizio voce sulla utenza di rete fissa rimaneva attivo dal 02/09/2016 al 04/06/2019, mentre di converso,

l'utente non ha fornito prova circa l'asserita data della disdetta (marzo 2019) e pertanto, devono ritenersi illegittime le fatture emesse dal 04/06/2019, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza della XXX nei confronti società Optima Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Optima Italia X è tenuta a stornare a favore dell'utente, tutte le fatture emesse sulla linea fissa 059XXX306, a partire dal 04/06/2019, fino alla fine del ciclo di fatturazione.
3. Optima Italia X è tenuta 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 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.

Bologna, 25/03/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi