CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA

UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI (CO.RE.COM.)

Deliberazione n. 26/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [redacted] C/ OPTIMA ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 26 del mese di marzo presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.
1. LAMORTE Giuditta	Presidente	X	
2. CORRARO Armando Nicola	Componente		X
3. LAGUARDIA Gianluigi	Componente		X
4. RAPOLLA Morena	Componente	X	
5. STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	X	

DELIBERA N.26 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [redacted] C/ OPTIMA ITALIA S.P.A.

(Prot. n. 5468/C del 24 maggio 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 26/03 /2018;

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 L.R. n.20/2000 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com."

VISTO l'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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", di seguito "Regolamento";

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*";

VISTA l'istanza dell'utente [redacted], presentata in data 24 maggio 2017, prot. n. 5468/C, contro Optima Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

Il Sig. [redacted] dichiara di aver richiesto, nel mese di marzo del 2015, il trasloco della propria utenza n. [redacted] e del connesso servizio ADSL al proprio Operatore Optima Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Optima); l'Operatore, tuttavia, avrebbe effettuato il trasloco, soprattutto in relazione al servizio ADSL, solamente dopo due mesi dalla richiesta; inoltre, il Gestore avrebbe applicato, in seguito alla richiesta di trasloco, costi di disattivazione di attivazione che sarebbero da considerarsi "non dovuti in quanto già concordati al momento della sottoscrizione del contratto".

In base a tali premesse, il Sig. [redacted] ha richiesto:

i) di non pagare le fatture insolute;

ii) il rimborso di quanto pagato in eccesso nelle fatture precedenti;

iii) la sospensione della procedura di recupero del credito.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Optima ha tempestivamente depositato memorie, nella quali rappresentava come la richiesta di trasloco corrispondesse, tecnicamente, alla cessazione del servizio ed alla sua riattivazione in diversa sede e che le Condizioni Generali di Contratto e la Carta dei Servizi prevedessero una tempistica di sessanta giorni per il compimento di tale operazione tecnica. Nel caso specifico, la richiesta di trasloco era del 10.03.2015; il servizio voce ha visto compiersi la procedura di trasloco in data 15.04.2015, mentre il servizio ADSL veniva riattivato il 14.05.2015. I costi di attivazione e disattivazione per il trasloco sarebbero stati indicati anche nel modulo di richiesta trasloco firmato dall'utente. L'Operatore insisteva, quindi, per il rigetto della domanda presentata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, nei termini che si vanno ad esporre.

Il Sig. [redacted] lamenta il ritardo con cui è stato gestito il trasloco della propria utenza telefonica; in particolare, circa il servizio ADSL, i tempi di trasloco sarebbero stati di circa due mesi. Inoltre, il Gestore avrebbe richiesto, per compiere la procedura di trasloco, costi di attivazione e di disattivazione, che non sarebbero stati preventivamente pattuiti.

Circa il ritardo maturato nella procedura di trasloco, deve evidenziarsi come, effettivamente, la Carta dei Servizi dell'Operatore convenuto preveda una tempistica di sessanta giorni per l'attivazione dei servizi richiesti dall'utente. In altri termini, la procedura di trasloco dell'utenza doveva compiersi nella tempistica di sessanta giorni e, sia dalla ricostruzione effettuata dall'istante, che da quella prospettata dalla Compagnia telefonica (la quale, peraltro, non risulta contestata dal Sig. [redacted], risulta che la stessa si sia compiuta entro il periodo contrattualmente stabilito.

Al contrario, dalle Condizioni Generali di Contratto della Società Optima e dalla Carta dei servizi del medesimo Operatore non è dato di evidenziare che, in caso di trasloco, la Società Optima potrà richiedere i costi di disattivazione del servizio e di riattivazione dello stesso presso la nuova sede dell'utente.

In merito, il Gestore sostiene che tali spese siano indicate espressamente nel modulo con cui l'utente richiede il trasloco; tuttavia, alcuna documentazione viene prodotta, in merito, da parte della Compagnia convenuta, con la conseguenza che, dinanzi alla contestazione dell'addebito delle predette somme da parte del Sig. [redacted], la mancanza di produzione di documentazione atta a dimostrare l'aver concordato il versamento dei predetti costi comporterà il diritto dell'istante a vederli stornare dai conti telefonici emessi nei suoi confronti, o a vederseli rimborsare, nell'eventualità che gli stessi siano già stati pagati dal Sig. [redacted].

Infine, a parte la richiesta di storno dei suddetti costi, nessuna ulteriore richiesta di annullamento delle fatture, o di rimborso di quanto ulteriormente pagato in eccesso, potrà trovare accoglimento.

Difatti, sul punto, la domanda formulata dal Sig. [redacted] è eccessivamente generica ed indeterminata: non si comprende quali siano le fatture eventualmente contestate, o i motivi di contestazione; non vengono individuate, inoltre, le somme che sono ritenute come non dovute. Si precisa, infine, che trattando i contratti del Gestore Optima non solo del servizio di telefonia, ma anche della fornitura dei servizi di energia elettrica e gas, il presente Ufficio non potrebbe, ai sensi di quanto statuito dall'art. 19, comma 4, dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, procedere con la condanna allo storno o al rimborso di somme che non siano attinenti ad un contratto di fornitura di un servizio di comunicazione elettronica.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 25,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 avanzata in data 24 maggio 2017, prot. n.. 5468/C, dal Sig. [redacted] nei confronti di Optima Italia S.p.A.

Delibera

La Società Optima Italia S.p.A. è tenuta:

1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) degli importi addebitati nelle fatture emesse nei confronti del Sig. [redacted] a titolo di costo di disattivazione e di attivazione per il richiesto trasloco della propria utenza telefonica;
2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 25,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alaga

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte