Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 88 del 26 maggio 2015

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [redacted] [redacted] Salvati /Optima Italia [redacted]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 88 del 26 maggio 2015

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";

- 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;

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

- 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;

- 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;

- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

- 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";

- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

- 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;

- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 11 del 10 gennaio 2014 con cui il Sig. [redacted] Salvati 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 [redacted] (di seguito, per brevità,Optima 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 15 gennaio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 13 ottobre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 18 novembre 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, intestatario di n. 3 utenze di telefonia fissa di tipo *business*, lamenta la ricezione di "doppia fatturazione", ossia da parte sia della società Telecom Italia [redacted] sia della società Optima Italia, a seguito della contrattualizzazione con quest'ultima del servizio di CPS (*Carrier Pre-Selection*).

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 27 maggio 2013, l'istante sottoscriveva con l'operatore Optima Italia un contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi voce in modalità CPS sull'utenza n. [redacted] e ADSL sulle utenze n. [redacted] e n. [redacted].

Il servizio voce veniva attivato in data 7 giugno 2013 ed il servizio ADSL in data 25 giugno 2013.

In data 29 ottobre 2013, per il tramite dell'associazione Federconsumatori Toscana, l'istante inviava una comunicazione via e-mail e via fax sia a Telecom Italia [redacted] che alla società Optima Italia, nella quale rappresentava la propria volontà di "rientrare" in Telecom Italia [redacted] atteso che la società Optima Italia, come rappresentata in sede di adesione contrattuale, non gli aveva prospettato che avrebbe ricevuto fatture sia da entrambi gli operatori.

In data 6 novembre 2013 la società Optima Italia riscontrava il suddetto reclamo, rappresentando di aver interpretato la comunicazione dell'utente come espressione della volontà di recedere dal contratto, e che si sarebbe impegnata a provvedere alla disattivazione. Precisava altresì di non aver intrapreso alcuna procedura ostativa in relazione al passaggio ad altro operatore e di aver comunicato regolarmente il codice di migrazione.

In data 5 dicembre 2013 l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, attesa la mancata adesione della società Optima Italia.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. Salvati ha chiesto:

1. "la risoluzione del contratto Optima a far data dal 30/11/2013 senza costi e/o penali per disdetta anticipata";

2. lo "storno integrale di tutta la morosità eventualmente pendente";

3. "l'indennizzo per cattiva informazione all'atto della stipula del contratto";

4. le “spese di procedura”.

In data 24 gennaio 2014, nel rispetto dei termini procedimentali, la società Optima Italia ha prodotto una propria memoria difensiva, con allegata documentazione probatoria, nella quale, sul presupposto del regolare perfezionamento del contratto, ha rigettato ogni addebito, precisando che in data 31 dicembre 2013 il servizio di CPS sull’utenza n. [redacted] era stato cessato, mentre rimaneva attivo il servizio ADSL

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare:

con riferimento alla domanda di cui al punto 1) delle richieste dell’istante, riguardante la “risoluzione del contratto Optima a far data dal 30/11/2013 senza costi e/o penali per disdetta anticipata”, si rileva che, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Agcom. Pertanto tale domanda, esulando dalle competenze dall’Autorità adita, non può essere trattata in questa sede.

Per quanto concerne la sostanza della questione, che pare ravvisarsi nella doglianza di aver ricevuto, senza esserne preventivamente avvisato, fatturazione sia dalla società Optima Italia per il servizio voce in modalità CPS sia dalla società Telecom Italia [redacted] (donde le domande di cui al punto 2) e 3) delle richieste, relative allo “storno integrale di tutta la morosità eventualmente pendente“ e “la richiesta di “indennizzo per cattiva informazione all’atto della stipula del contratto”), si rileva che dalla documentazione presente in atti risulta che l’utente, in data 27 maggio 2013, abbia accettato e regolarmente sottoscritto la proposta contrattuale *de qua*; non risulta che tale contratto sia mai stato disconosciuto, né in tutto, né in parte. Inoltre si evidenzia il fatto che, a fronte della continua e regolare fruizione da parte dell’istante dei servizi telefonici, per tutto il periodo di vigenza contrattuale, l’istante non abbia mai contestato eventuali specifiche illegittimità riscontrate negli addebiti, ma abbia solo genericamente lamentato di dover pagare una “doppia fatturazione”. Non vi sono pertanto motivi per non ritenere valide ed efficaci le condizioni economiche contrattualmente previste che, come risulta dalla fatturazione in atti, sono state puntualmente applicate dalla società Optima Italia, alla quale, dunque, non possono essere attribuite responsabilità in ordine a pretesi inadempimenti delle condizioni contrattuali pattuite.

Infatti, la società Optima Italia ha fornito il servizio voce con modalità CPS (*Carrier Pre Selection*), sistema che non comporta alcun distacco della linea telefonica dalla rete dell’operatore d’accesso (nel caso di specie Telecom Italia [redacted]), per tale motivo l’utente continua a ricevere contemporaneamente due fatture: una emessa dalla società Optima Italia relativa al solo consumo effettivo del traffico ed una emessa dalla società Telecom Italia [redacted] contenente l’addebito del solo canone di abbonamento, per l’utilizzo della rete, e dell’eventuale traffico verso numerazioni speciali.

Pertanto, fermo restando che la fatturazione del servizio di CPS in quanto tale è legittima, e come tale, dovuta, dovranno, semmai, essere stornate e/o rimborsate le somme che la società Optima Italia avesse eventualmente fatturato, senza titolo, in relazione a detto servizio successivamente alla disattivazione dello stesso, avvenuta in data 31 dicembre 2013.

Per quanto concerne il servizio ADSL, la società Optima Italia ha continuato a fornire la prestazione in attesa della migrazione dell’istante verso altro gestore. Con riferimento a questa procedura, la

normativa di settore è volta ad assicurare il diritto pieno ed incondizionato dell'utente di trasferire le utenze da un operatore all'altro senza ritardi non giustificati e con il minimo disservizio sulle utenze stesse. A tal fine, peraltro l'utente deve limitarsi a comunicare all'operatore *Recipient* la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso ed è compito di quest'ultimo avviare tempestivamente il processo di portabilità, raccogliere i dati del cliente e la documentazione necessaria per la fornitura della prestazione e assicurare l'attivazione dell'utenza entro la tempistica predefinita dall'Autorità. Nel caso di specie la società Optima Italia ha precisato di non avere ricevuto alcuna richiesta di migrazione da parte di altro operatore, e di avere invitato, con missiva del 6 novembre 2013, l'istante "a provvedere in tal senso o ad inviare una comunicazione scritta attestante la diversa volontà di chiedere la cessazione del servizio senza migrazione".

Pertanto sono legittime le somme fatturate dalla società Optima Italia per il servizio di ADSL, dal momento che nessuna richiesta di migrazione del servizio risulta ad essa pervenuta.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, 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, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 26 maggio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 10 gennaio 2014 dal Sig. [redacted] Salvati nei confronti di Optima Italia [redacted] che l'operatore provveda a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante stornando (ovvero, in caso di effettuato pagamento, rimborsando) gli addebiti eventualmente fatturati da Optima Italia [redacted] per il servizio voce in modalità CPS in relazione al periodo successivo alla disattivazione del 31 dicembre 2013, fino alla cessazione del ciclo di fatturazione.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui ai precedenti punto 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
Sandro Vannini