

DELIBERA N. 18/2024

**ORONZO DELLO PREITE / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/434366/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/02/2024;

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 modificata 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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di ORONZO DELLO PREITE del 17/06/2021 acquisita con protocollo n. 0270470 del 17/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto con il convenuto gestore per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: "Cliente Optima con canone tutto in uno con il numero 08xxxxxxx96, Il 09/09/20 come suggerito dagli operatori optima invio un fax di disdetta allegando un documento di identità. Restituisco il modem ed invio mail allegando la ricevuta di restituzione. Optima continua a fatturare la telefonia e le fatture sono regolarmente pagate. Continuo a chiamare e reclamare senza esito. Infine invio un reclamo al quale optima risponde di stare espletando una portabilità che non e' stata richiesta. Invio ulteriore richiesta di disattivazione. L' ultima fattura oltre al canone riporta anche i costi di mancata restituzione del modem e rimane insoluta. Alla luce di quanto sopra chiedo: Rimborso dei maggiori costi fatturati a partire dalla fattura di ottobre 2020 (periodo fatturazione) Storno insoluti e ritiro di eventuale pratica del recupero del credito Indennizzo per applicazione di un profilo non richiesto e per il quale avevo chiaramente richiesto la disattivazione". Sulla base di tali premesse, chiede: I) Rimborso dei maggiori costi fatturati a partire dalla fattura di ottobre 2020 (periodo fatturazione); II) Storno insoluti e ritiro di eventuale pratica del recupero del credito; III) Indennizzo per applicazione di un profilo non richiesto e per il quale avevo chiaramente richiesto la disattivazione; IV) Indennizzo per tutti i disagi subiti le errate informazioni ed il comportamento scorretto della compagnia nei miei confronti.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, l'operatore convenuto rappresenta: "Con la presente memoria la società "Optima Italia s.p.a." intende fornire opportuni chiarimenti in merito alla propria posizione per quanto concerne la controversia in oggetto e replicare alle richieste avanzate dalla parte istante. A tal riguardo si rappresenta che relativamente all'utenza n. 08xxxxxxx96 il servizio ADSL risulta cessato in data 2 febbraio a seguito di disdetta pervenuta in data 18 gennaio 2021. In ogni caso il costo per mancata restituzione router è stato già stornato sulla nc n. 4000488 del 18/03/2021 e Optima sta provvedendo altresì allo storno delle competenze fatturate da novembre 2020 a febbraio 2021. Seguirà rimborso in favore del cliente se dovuto. Alla luce di tutto quanto sopra esposto si richiede il rigetto dell'istanza e l'archiviazione del procedimento nei confronti della scrivente".

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Con comunicazione del 17 giugno 2021 questo Corecom ha chiesto all'utente di depositare, a integrazione istruttoria, le fatture di cui si chiedeva lo storno o il rimborso,



materiale necessario ai fini dell'emissione di un eventuale provvedimento di accoglimento. L'utente depositava in atti un'unica fattura del 8 marzo 2021, recante sole due voci di costo relative a servizi di comunicazione elettronica, ovvero: "Onere di disattivazione internet" e "Canone costo router". Nelle proprie memorie, l'operatore ha comunicato di aver già provveduto a stornare il costo del router (su tale questione, dunque, sarebbe venuta meno la materia del contendere) e di aver avviato le procedure per lo storno/rimborso delle competenze fatturate da novembre 2020 a febbraio 2021. Vero è che di tali operazioni di storno non vi è evidenza nel presente fascicolo documentale, vero è anche, tuttavia, che dalla documentazione prodotta dall'utente non emergono costi illegittimamente addebitati, atteso che la stessa consegna del router non è stata debitamente provata e che i costi di dismissione del servizio internet, peraltro non specificamente contestati, non risultano illegittimi. Non si hanno evidenze di ulteriori somme addebitate di cui possa prendersi in considerazione la richiesta di storno.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
2. 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.
3. 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.

Bari, 28 febbraio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco