

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE n. 62 del 29/07/2015**

Oggetto: Definizione della controversia: ..... c/ Optima Italia S.p.a.

L'anno addì ..... del mese di ....., nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F - Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	✓	
Antonia Daloiso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

**IL COMITATO**

Nella riunione del 29/07/2015 ;

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 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

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.)";

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art.4, c1, 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 ..... presentata il 22.04.2014;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato la sospensione dei servizi forniti da Optima Italia S.p.a., il ritardo nell'espletamento della portabilità e l'addebito di costi non dovuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione,

ha dichiarato quanto segue:

- a. A dicembre 2012 aderiva ad una promozione Optima relativa alla fornitura del servizio voce e adsl;
- b. Di fatto il servizio non veniva attivato, a fronte del regolare pagamento delle fatture;
- c. A partire da febbraio 2013, l'istante non ricevendo più i conti telefonici, ne sollecitava l'invio telefonicamente;
- d. A partire dal successivo mese di maggio il servizio veniva sospeso;
- e. La portabilità richiesta verso altro gestore si perfezionò con notevole ritardo, per fatto e colpa di Optima;
- f. Il tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di esito negativo n. 1444/2014 per mancata adesione dell'Operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- I. Storno della posizione debitoria;
- II. Indennizzo per sospensione del servizio per 150 giorni;
- III. Indennizzo per ritardo nella migrazione per 150 giorni;
- IV. Rimborso spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

Con memorie ritualmente depositate, Optima Italia ha chiarito che il contratto "Optima Voce/Optima Adsl" in modalità CPS sottoscritto il 14.11.2012 veniva attivato in data 21.12.2012 relativamente al servizio adsl e il 26.12.2012 per quello voce.

I ridetti servizi venivano sospesi in data 4.04.2013 per persistente morosità, previo invio in data 27.03.2013 dell'avviso di sospensione così come contemplato dall'art. 5.3 delle Condizioni Generali di Contratto, poi riattivati il 25.09.2013 a seguito di ricezione dell'avvio del procedimento dinanzi al Corecom Puglia del 23.09.2013.

Le doglianze dell'utente risultano infondate, atteso che – avendo il cliente optato per la trasmissione elettronica delle fatture – Optima provvedeva ad inviarle all'indirizzo [clienti@optimaitalia.com](mailto:clienti@optimaitalia.com); le stesse, poi, erano disponibili nell'area clienti del sito [www.optimaitalia.com](http://www.optimaitalia.com).

Inoltre, solo in data 17.10.2013 perveniva richiesta di migrazione da parte di Wind, che tuttavia non poteva essere evasa essendo il servizio Optima in cessazione per morosità, come comunicato con raccomandata n. 148847/2013.

Nessun reclamo veniva sporto da Pechef in ordine ai fatti lamentati.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito precisate.

La domanda sub I) di storno delle fatture insolute non risulta supportata da elementi idonei a giustificare la pretesa, non risultando agli atti alcuna contestazione in ordine ai conti telefonici.

Sul punto, si rammenta che è onere dell'utente contestare gli importi che assume non dovuti nei termini contrattuali onde consentire al Gestore di conoscere le motivazioni del mancato pagamento, di porre rimedio alla problematica lamentata, evitando nel contempo le conseguenze pregiudizievoli derivanti dalla sospensione parziale o totale del servizio.

Infatti, la fattura perde la sua valenza probatoria solo laddove contestata nei termini e nei modi stabiliti dalle condizioni contrattuali: *"La fattura commerciale, avuto riguardo alla sua formazione unilaterale ed alla funzione di far risultare documentalmente elementi relativi all'esecuzione di un contratto, si inquadra fra gli atti giuridici a contenuto partecipativo, consistendo nella dichiarazione indirizzata all'altra parte di fatti concernenti un rapporto già costituito; ne consegue che, quando tale rapporto non sia contestato fra le parti, la fattura può costituire un valido elemento di prova quanto alle prestazioni eseguite, specie nell'ipotesi in cui il*

*debitore abbia accettato, senza contestazioni, le fatture stesse nel corso dell'esecuzione del rapporto*" (così Trib. Milano 12054/12; tra le altre: Trib. Isernia 27.12.01; Trib. Cagliari 16.12.92, Pret. Palermo 22.07.91).

Ed ancora, *"la fattura non possiede alcun valore probatorio in ordine all'esistenza del credito quando è oggetto di contestazione"* (cfr.: Cass. 8126/2004, Cass. 3090/1979; *ex plurimis*, Cass. 9685/2000, Cass. 6343/1988).

Di converso, dall'istruttoria è emerso che le fatture venivano inviate via mail all'indirizzo indicato dall'utente, avendo lo stesso optato per la modalità di inoltro telematico, comunque disponibili nell'area clienti sul sito web del Gestore ed accessibili attraverso l'utilizzo di credenziali all'uopo fornite.

Optima ha altresì chiarito che, in assenza di qualsivoglia contestazione circa gli addebiti, i servizi venivano sospesi a norma delle C.G.C. in data 4.04.2013 per il perdurante stato di morosità sollecitato in data 27.03.2013, e poi cessati previo invio di raccomandata n. 14884736543.

*"E' legittima la sospensione della linea disposta dall'operatore, dopo congruo preavviso, per morosità dell'utente"* (così Delibera 139/10/CIR).

*"E' legittima la sospensione della linea disposta dall'operatore a fronte del mancato pagamento da parte dell'utente degli importi richiesti (nemmeno per la parte non contestata), qualora preceduta, come nel caso di specie, dal preavviso di sospensione"* (così Delibera Corecom Lazio 19/10).

Alla luce di quanto emerso, non può altresì essere accolta la domanda di liquidazione dell'indennizzo per sospensione del servizio (sub. II), trattandosi di sospensione amministrativa disposta a causa di ripetuti mancati pagamenti e comunque preavvisata.

Non può altresì trovare accoglimento la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per ritardata portabilità (sub III), atteso che dalla documentazione prodotta dalle parti è emerso che la richiesta di migrazione perveniva dal *recipient* solo in data 17.10.2013, allorquando i servizi risultavano già in cessazione (richiesta del 13.10.2013), come si evince dalle schermate prodotte.

Sul punto, appare opportuno richiamare la normativa regolamentare in materia e, specificamente, la Delibera AGCom 274/07/CONS: essa introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro Operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi.

In particolare, l'art. 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione) con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e, al comma 12, che le causali di rigetto definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro sulle migrazioni dell'aprile 2008 e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri Operatori, con la precisazione che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

In particolare, l'art. 18 - come modificato dalla Delibera 41/09/CIR - disciplina le procedure di migrazione tra gli operatori prevedendo fasi e tempistiche: al comma 2 lettera f) chiarisce che *"gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17, comma 12"*, per il quale: *"le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori, allegato all'offerta di riferimento. Non sono ammesse causali generiche, che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Le comunicazioni tra gli operatori identificano univocamente la causale specifica"*.

Nel caso di specie, la procedura di migrazione si interrompeva atteso che i servizi oggetto di richiesta di portabilità risultavano già in cessazione.

Infine, non si può non rilevare che nessun reclamo scritto risulta sporto dall'utente sia per chiedere la riattivazione dei servizi che per sollecitare il passaggio all'altro operatore; all'uopo è

bene ricordare che l'art. 1, comma 1, lettera d) dell'allegato A di cui alla Delibera 179/03/CSP definisce reclamo "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Il reclamo infatti costituisce il primo momento di contatto tra utente/gestore e lo strumento indispensabile per rendere edotto l'Operatore dei disservizi patiti, consentendone la risoluzione: la proposizione dello stesso è atto fisiologicamente rientrante nel rapporto contrattuale delle parti; l'utente è chiamato, quindi, ad essere parte attiva e diligente onde consentire, quanto prima, l'appianamento della problematica.

Chiarisce l'Authority (Delibera 69/11/CIR) che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione".

Alla luce di quanto sopra chiarito, viste le risultanze istruttorie, nessuna responsabilità può essere addebitata a Optima Italia e pertanto, stante l'infondatezza delle richieste, non si ritiene di dover liquidare alcun rimborso delle spese procedurali (domanda sub IV).

#### 4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

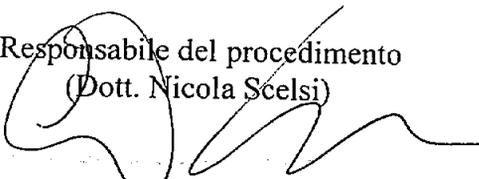
### DELIBERA

il rigetto integrale delle richieste formulate dall'utente.

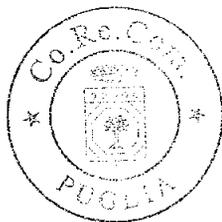
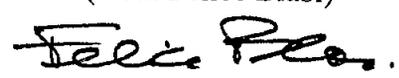
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Responsabile del procedimento  
(Dott. Nicola Scelsi)



Il Presidente  
(Dott. Felice Blasi)



La presente copia composta  
di n° 4 pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio

La P.R. Delegata  
"Conciliazioni e Definizioni controversie"  
dott. Nicola Scelsi

