

DELIBERA N. 12/2024

**XXXXXX XXXXXXXXXXXX / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/420106/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 31/1/2024;

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 XXXXXX XXXXXXXXXXXX del 30/04/2021 acquisita con protocollo n. 0204668 del 30/04/2021;

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 per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «Ho presentato l'istanza di conciliazione semplificata ma l'operatore Optima non ha neanche partecipato. Nonostante la disattivazione del servizio da gennaio continua a mandare fatture addebitando anche costi di disattivazione non previsti contrattualmente. Ho anche richiesto dove inviare il modem. Non hanno mai risposto ma hanno mandato fattura con addebito costo modem non restituito. Nella fattura n. 19934 del 12.02.2021 addebitano costo di disattivazione servizio a seguito di comunicazione altro gestore salvo poi inviare successivamente comunicazione in cui scrivono di non aver ricevuto alcuna notifica da altro operatore e inviando illegittimamente altre fatture». Sulla base di tali premesse, chiede: I) annullamento fatture n.19934 del 12.02.2021 - 26162 del 15.03.2021 45034 del 15.04.2021 con emissione di nota di credito; II) indicare dove restituire il modem e inviare il talloncino di spedizione a carico del destinatario.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «relativamente all'utenza n. 39xxxxxxxx54, il servizio è rimasto attivo con Optima dal 05.08.2013 al 20.01.2021 allorquando è migrato verso altro operatore telefonico. Mentre per il servizio ADSL non è pervenuta alcuna notifica di migrazione, pertanto è rimasto attivo fino al 04.03.2021 allorquando è cessato in seguito alla comunicazione di disdetta inviata dal cliente e datata 16.02.2021. Al reclamo pervenuto a mezzo pec del 16.02.2021 è stato fornito riscontro con comunicazione del 18.02.2021. Alla luce di tutto quanto fin qui esposto si chiede l'archiviazione del procedimento nei confronti di Optima Italia S.p.a.».

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni che seguono. La richiesta sub I), di "annullamento fatture n.19934 del 12.02.2021 - 26162 del 15.03.2021 45034 del 15.04.2021 con emissione di nota di credito", non può essere accolta. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti emerge che la linea voce è migrata nel mese di gennaio 2021. Correttamente, gli addebiti relativi a tale servizio si arrestano a tale mese e non si ravvisano canoni addebitati nelle fatture successive. Il costo di disattivazione addebitato nella fattura 19934/I/2021 non è da considerarsi illegittimo, in quanto non contrastante con l'art. 1, co. 3, del D.L. n. 7/2007 (cd. "Decreto Bersani"). Come chiarito dalla giurisprudenza amministrativa e dall'Autorità tramite l'emissione di "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" (All. A alla

Del. 487/18/Cons) non possono essere considerati alla stregua di penali i costi addebitati all'utente che l'operatore sopporta nel concreto per la dismissione dell'utenza. Riguardo alla linea Adsl, la prima evidenza di richiesta di cessazione è del 16 febbraio 2021 e ha condotto alla cessazione della linea il 4 marzo, non oltre i trenta giorni previsti dal citato "decreto Bersani" come limite massimo per porre in essere tale operazione. Anche relativamente a tale servizio non si ravvisano addebiti relativi a periodi successivi alla cessazione, e anche per tale servizio non possono dirsi illegittimi i costi di dismissione. Quanto alla domanda sub II), deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere, atteso che la stessa utente ha segnalato l'avvenuta consegna dell'apparecchio con emissione di nota di credito.

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, 31 gennaio 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