



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 3/19/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SCALCON ARTIGIANO PELLICCIAIO / OPTIMA ITALIA S.P.A. (GU14/115/18)

IL DIRETTORE

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 19 gennaio 2018 con la quale il Sig. Scalcon Artigiano pellicciaio ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Optima Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 3 aprile 2018 (prot. n. 29180) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio del procedimento;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0498718xxx, lamenta l'addebito di importi non dovuti, nonché l'applicazione di condizioni tariffarie difformi da quelle contrattualmente stabilite.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che:

- a. ha patito un "*ritardo nella migrazione/attivazione rete fissa, sia in entrata che in uscita*";
- b. sin dall'attivazione, Optima Italia S.p.A. ha addebitato un importo più elevato rispetto canone mensile pattuito, pari a euro 100,00, pertanto l'istante ha corrisposto euro 600,00 in eccedenza alla tariffa contrattualmente stabilita;
- c. "*il contratto prevedeva il rimborso di quanto risparmiato in termini di consumo*", rimborso che non è mai avvenuto;
- d. a seguito di recesso per i suddetti disservizi, l'operatore ha addebitato costi per la disattivazione.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. la chiusura del contratto con codice cliente n. 131636;
- ii. lo storno integrale della posizione debitoria esistente;
- iii. il rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- iv. la "*liquidazione di indennizzi in genere*";
- v. il ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

La società Optima Italia S.p.A. ha precisato che, contrariamente a quanto dedotto dall'istante, con la sottoscrizione del contratto del 30 gennaio 2014 il cliente si è impegnato al pagamento di un canone mensile unico e fisso di euro 201,50, oltre al costo di attivazione pari ad euro 170,00 e gli è stato riconosciuto un *bonus* conto *relax* di euro 152,00. Alcun diverso importo è stato addebitato in fattura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

In merito al ritardo nell'attivazione della rete fissa, sia per le chiamate in entrata che in uscita, l'operatore ha addotto di aver già provveduto, seppur per mero spirito conciliativo, a corrispondere un importo pari a euro 337,00, a titolo di indennizzo contrattuale per il disagio subito dall'utente.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

La richiesta *sub i.* si intende soddisfatta per effetto della disdetta già inoltrata dall'utente, in conseguenza della quale l'operatore ha addebitato i costi per la disattivazione dei servizi.

Si ritiene di poter accogliere parzialmente la richiesta *sub ii.* Infatti, premesso che l'utente non ha precisato i documenti contabili cui è riferita la posizione debitoria contestata, dalla documentazione al fascicolo risultano non saldate le fatture n. 2191571/IB del 15 ottobre 2016 e la fattura n. 2216019/IB del 15 novembre 2016.

La fattura n. 2191571/IB del 15 ottobre 2016 non è stata depositata, quindi non è possibile accertare la legittimità o meno del credito vantato dall'operatore.

Nella fattura n. 2216019/IB del 15 novembre 2016, in atti, sono addebitati sia i costi di disattivazione che i costi dei servizi, voce e ADSL, riferiti al mese di ottobre 2016. Tuttavia, considerato che dalle schermate depositate da Optima Italia S.p.A., l'utenza risulta cessata in data 25 settembre 2016, si ritengono non dovuti i costi addebitati in riferimento ai servizi, voce e ADSL, per il mese di ottobre 2016. Inoltre, dovranno essere stornati anche gli importi addebitati dall'operatore a titolo di costi di disattivazione. Si richiama, in proposito, l'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani) che sancisce la nullità delle clausole contrattuali che impongono agli utenti, in caso di recesso, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori. In particolare, le spese di recesso *“devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”*.

Nel caso di specie, si osserva che l'importo addebitato all'utente non è stato specificatamente dettagliato dall'operatore, ma appare stabilito in via preliminare, a prescindere dal valore del contratto in questione o da qualsivoglia verifica sulle spese da sopportare nel concreto per la dismissione di quella linea telefonica. Il relativo importo, pertanto, si ritiene non dovuto.

Per quanto concerne la richiesta *sub iii.*, relativamente all'addebito di importi eccedenti la tariffa pattuita, si osserva che, come comprovato dal contratto acquisito in atti, l'utente ha aderito all'offerta commerciale *“Optima Vita Mia Business”*, che prevede un canone mensile pari a euro 201,50 (duecentouno/50), espressamente indicato nel suddetto titolo. Nelle fatture allegate da parte istante non risulta l'addebito di importi più elevati rispetto al canone contrattualmente fissato, pertanto, atteso che siffatti importi rappresentano il corrispettivo dei servizi incontestatamente erogati da Optima Italia S.p.A., alcuna richiesta di rimborso può essere accolta.

Inoltre, non si ritiene di accogliere la pretesa indennitaria *sub iv.*, atteso che in ordine ai disservizi dedotti in controversia non si configura alcuna fattispecie suscettibile di indennizzo. In particolare, ai sensi dell'articolo 2, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, lo stesso non può trovare applicazione in ordine al presunto *“ritardo nella migrazione/attivazione rete fissa”* in quanto,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

incontestatamente, la Società ha dichiarato di aver già corrisposto gli indennizzi contrattualmente dovuti.

Infine, per i motivi di cui sopra, si ritiene di accogliere la richiesta *sub v.* in riferimento agli importi addebitati nella fattura, rispettivamente a titolo di corrispettivo per i servizi voce e ADSL del mese di ottobre 2016 e i costi di disattivazione.

DETERMINA

1. La società Optima Italia S.p.A. è tenuta a stornare, con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti, gli importi addebitati nella fattura n. 2216019/IB del 15 novembre 2016 a titolo di corrispettivo per i servizi voce e ADSL del mese di ottobre 2016 e di disattivazione dei servizi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è trasmesso alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 14 gennaio 2019

Il Direttore
Mario Staderini