



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 57/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CENTROLAVASECCO di N. / OPTIMA ITALIA S.P.A. (GU14/1527/2017)

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*;

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 l’istanza del 4 agosto 2017 con la quale la ditta Centrolavasecco di N. 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 7 settembre 2017 (prot. n. 61447) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 049702XXX, lamenta nei confronti di Optima Italia S.p.A. l'addebito di importi non dovuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che in data 13 aprile 2016 i servizi telefonici sono migrati in Fastweb S.p.A., tuttavia la società Optima Italia S.p.A. ha proseguito la fatturazione in riferimento al periodo successivo alla migrazione della linea telefonica.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto lo storno delle fatture emesse e la chiusura del contratto in esenzione spese.

Optima Italia S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che *“i servizi voce e adsl risultano migrati in data 13 aprile 2016, per tale ragione Optima ha provveduto a stornare con le note di credito allegate le competenze successive all'avvenuta migrazione”*.

Quindi, in riferimento alle richieste dell'utente, l'operatore ha dichiarato che *“ha provveduto allo storno delle competenze successive all'avvenuta migrazione e alla chiusura del contratto in esenzione spese”*.

RITENUTO, quindi, che le richieste dell'utente hanno trovato integrale accoglimento, per effetto del comportamento concludente dell'operatore, si constata la cessazione della materia del contendere.

DETERMINA

L'archiviazione, ai sensi dell'articolo 20, comma 1, del *Regolamento* del procedimento avviato dalla ditta Centrolavasecco di N..

E' 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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

Napoli, 26 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini