



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 6/19/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BONETTI / OPTIMA ITALIA S.P.A. (GU14/223/18)

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;

VISTA l’istanza del 7 febbraio 2018 con la quale la Sig.ra Bonetti 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.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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;

VISTA la nota del 12 febbraio 2018 (prot. n. 9951) 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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica codice cliente n. 269309, lamenta la mancata gestione del ripensamento e la prosecuzione di servizi non richiesti.

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

- a. in data 25 maggio 2017 ha sottoscritto un contratto con Optima Italia S.p.A.;
- b. il 27 maggio seguente ha esercitato il diritto al ripensamento;
- c. ciò nonostante, Optima Italia S.p.A. ha proseguito ad erogare i servizi e ad emettere fatture, per un importo, rispettivamente, di euro 77,03 in riferimento al mese di agosto 2017, ed euro 197,17 in riferimento al mese di settembre dello stesso anno;
- d. in memorie, l'istante ha dichiarato che, nonostante i numerosi reclami inoltrati, a far data dal 21 giugno 2017, i servizi sono stati cessati solo nel mese di dicembre 2017 e che, in relazione agli importi indebitamente fatturati, l'operatore ha emesso una nota di credito parziale, per un importo pari a euro 152,75.

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

- i. lo storno integrale dell'insoluto;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. "indennizzi vari".

L'operatore Optima Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

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.

Preliminarmente, si osserva che la documentazione allegata al fascicolo non prova che l'utente abbia esercitato il diritto al ripensamento due giorni dopo la sottoscrizione del contratto; infatti, il modulo di disdetta in atti risale al 26 luglio 2017, quindi è a decorrere da tale data che si ritiene di imputare all'operatore la responsabilità per la mancata gestione del recesso dell'utente.

Ciò stante, in accoglimento della richiesta *sub* i., si dispone lo storno degli importi addebitati a far data dal 27 luglio 2017 fino alla cessazione dell'utenza telefonica, al netto della nota di credito n. 91010287/GC del 20 gennaio 2018 di euro 152,75 (centocinquantadue/55).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Viceversa, non può essere accolta la pretesa indennitaria *sub ii.*, atteso che “*l’indennizzo per prosecuzione di servizi non richiesti*” non è riconducibile ad alcuna categoria di indennizzo prevista dal *Regolamento sugli indennizzi*, tantomeno è prevista la corresponsione di un qualunque indennizzo per mancata ovvero ritardata gestione della richiesta di disdetta del contratto.

Merita di essere accolta, invece, la richiesta *sub iii.* In particolare, a fronte del reclamo scritto datato 24 luglio 2017, al fascicolo, tenuto conto dell’assenza dell’operatore in udienza di conciliazione, si ritiene di riconoscere in favore dell’utente l’indennizzo di cui all’articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Infine, non può essere accolta la richiesta *sub iv.* di corresponsione di “*indennizzi vari*”, atteso che la genericità della richiesta non consente di individuare con certezza il disservizio di cui l’utente si duole e il corrispondente indennizzo riconoscibile.

DETERMINA

L’operatore Optima Italia S.p.A., oltre a dover stornare l’ammontare degli importi addebitati successivamente alla disdetta del 26 luglio 2017, è tenuto a corrispondere in favore dell’istante un importo di euro 300 (trecento/00) maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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 notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell’Autorità.

Napoli, 7 febbraio 2019

Il Direttore
Mario Staderini