



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

## **DETERMINA DIRETTORIALE N. 83/18/DTC**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DA VIA' / OPTIMA ITALIA S.P.A. (GU14/1463/2017)**

#### **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 31 luglio 2017 con la quale la società Da Vià 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 agosto 2017 (prot. n. 56814) 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:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

L'istante, in riferimento al contratto codice cliente n. 122293, lamenta l'addebito di importi non dovuti da parte della società Optima Italia S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che dopo diversi mesi che il servizio di telefonia fissa era migrato ad altro operatore la Società convenuta continuava ad emettere fatture.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto lo storno delle fatture emesse dalla società Optima Italia S.p.A. e il ritiro della pratica di recupero crediti.

L'operatore Optima Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'utente ha aderito, in data 22 novembre 2012, ad una proposta di contratto denominata "*Optima Voce/Optima ADSL*"; pertanto, "*per dare seguito alla proposta di contratto, il servizio voce è stato attivato in modalità cps sulle seguenti utenze: 043533XXX, 043532XXX e 0435501XXX, in data 4 dicembre 2012, e disattivato in data 20 novembre 2015*", come da schermate allegate. In merito alla richiesta di storno, la Società ha precisato che "*non vi sono fatture emesse con addebiti successivi alla data di disattivazione (20.11.2015)*".

La Società, infine, ha dichiarato che "*la situazione contabile del cliente è regolare e si provvederà alla revoca dell'incarico alla società di recupero del credito, così come richiesto dall'istante*".

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

*In primis*, si prende atto della precisazione formulata dall'istante in sede istruttoria, inerente all'oggetto della contestazione. In particolare, l'utente ha puntualizzato che sono dedotte in controversia le fatture emesse da Optima Italia S.p.A. in riferimento al periodo compreso da ottobre a dicembre 2015; infatti, al tempo, il servizio era erogato dalla società Astel Utilities, come risulta da contratto in atti.

Nel merito, atteso che l'operatore, in memorie, ha dichiarato che "*la situazione contabile del cliente è regolare e si provvederà alla revoca dell'incarico alla società di recupero del credito, così come richiesto dall'istante*", le richieste della società Da Vià si intendono di fatto pienamente soddisfatte. In relazione a tanto, preso atto che non vi sono insoluti a carico dell'istante, tantomeno è in corso una procedura di recupero crediti, si dispone l'archiviazione del procedimento ai sensi dell'articolo 20, comma 1, del *Regolamento*.

### DETERMINA

l'archiviazione, ai sensi dell'articolo 20, comma 1, del *Regolamento*, del procedimento avviato dalla società Da Vià in data 31 luglio 2017.

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

2 agosto 2018

Il Direttore  
Mario Staderini