



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 96/18/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VECCHIES / OPTIMA ITALIA S.P.A. (GU14/1960/2017)**

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 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;

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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 13 novembre 2017 con la quale il Sig. Vecchies 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 24 novembre 2017 (prot. n. 82934) 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, in riferimento all'utenza telefonica n. 0438990XXX, lamenta l'addebito di importi non dovuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che, a seguito di vari disservizi e disagi, tra cui la sospensione della linea fissa dal mese di luglio 2016, nell'agosto 2016 ha migrato l'utenza dedotta in controversia da Optima Italia S.p.A. (operatore *donating*) a Vodafone Italia S.p.A. (operatore *recipient*). L'operatore *donating*, tuttavia, ha proseguito ad emettere fattura sino al 22 settembre 2016, data in cui ha poi chiuso il contratto.

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

- i. lo storno delle fatture insolute con regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utenza;
- ii. il rimborso delle spese di procedura.

Optima Italia S.p.A., nelle proprie memorie, in *primis* ha dichiarato che alcun reclamo è pervenuto alla Società in ordine ai presunti disservizi di cui l'istante si duole. Pertanto, è evidente che in assenza di segnalazione, non è possibile pretendere che l'operatore che non è venuto a conoscenza della problematica possa intervenire per risolverla.

Nel merito degli addebiti contestati, Optima Italia S.p.A. ha fatto rilevare che nelle more che la procedura di migrazione fosse espletata i servizi sono rimasti attivi onde evitare la perdita della numerazione. "*Entrambi i servizi sono migrati in data 22.09.2016 e non vi sono addebiti successivi all'avvenuta migrazione*"; infatti, "*le ultime fatture emesse riportano regolarmente la competenza di settembre 2016 e gli oneri di disattivazione*".

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.

In via preliminare giova precisare che effettivamente la procedura di migrazione risulta espletata in data 22 settembre 2016; infatti, anche nella fattura di Vodafone Italia S.p.A. AG17047131 del 26 ottobre 2016, prodotta dall'istante, il contributo di rete fissa sull'utenza n. 0438990XXX è calcolato a far data dal 22 settembre 2016. In relazione a tanto, si ritengono dovuti i corrispettivi addebitati dall'operatore, a fronte della fornitura del servizio, sino alla data dell'espletamento della procedura di migrazione, ovvero al 22 settembre 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Viceversa, si reputano non dovuti i costi addebitati a titolo di “*oneri 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 anticipato, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori. Pertanto, non avendo la Società debitamente giustificato il dettaglio dei costi sostenuti nell’ambito delle operazioni di disattivazione, si ritiene che il relativo importo non sia dovuto e il fatto che tale voce sia eventualmente riconducibile ad una espressa previsione contrattuale, ovvero ad una esplicita informativa, resa nella *brochure* dell’Offerta commerciale relativa al contratto sottoscritto, non legittima di per sé l’addebito.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l’importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

DETERMINA

La società Optima Italia S.p.A., oltre a riconoscere all’utente euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare l’intero importo addebitato all’istante a titolo di costi di disattivazione.

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.

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

21 settembre 2018

Il Direttore

Mario Staderini