



Decreto del Direttore del Servizio organi di garanzia

Oggetto: Definizione controversia ⁴³ / Optima Italia S.p.a. – Gu14 n.106/18-

Decreto n° 373/GEN del 08/07/2020

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO ORGANI DI GARANZIA

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" (di seguito Autorità), ed in particolare l'articolo 1, comma 13 della medesima legge che prevede la possibilità di istituire con legge regionale i comitati regionali per le comunicazioni per l'esercizio decentrato sul territorio delle funzioni delegate di governo, di garanzia e di controllo del sistema delle comunicazioni di rilevanza locale;

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n.11 istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito Co. Re. Com.) per il Friuli Venezia Giulia;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n.395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, tra l'Autorità e il Co.Re. Com del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art. 5, c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie";

VISTA la legge del 2 aprile 2007, n.40 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n.7 (c.d. "decreto Bersani"), recante "Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche" (di seguito denominato "Codice");

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229";

VISTE la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, All. A) recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", come modificata da ultimo, dalla delibera n.597/11/CONS e la successiva Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, All. A)

recante il nuovo "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (per brevità "Regolamento");

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS del 11 aprile 2013 "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co. Re. Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" (per brevità "Linee guida");

VISTE la delibera Agcom n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 di "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481 come successivamente rivista e modificata con la delibera n.347/18/CONS del 18 luglio 2018 (per brevità "Regolamento sugli indennizzi");

VISTA l'istanza GU14 n.106/18 (prot.n. 9328/A dd11/07/2018) e la successiva nota di integrazione documentale (prot.n 10077/A dd30/07/2018), presentate dalla Federconsumatori di Udine, in nome e per conto del sig. _____, per la definizione della controversia in essere con la società Optima Italia S.p.a. (di seguito, per brevità "Optima");

VISTA la nota (prot. n. 9649/P dd 18/07/2018) con cui è stato comunicato alle parti l'avvio del procedimento;

VISTI tutti gli atti del procedimento, ai cui contenuti è fatto rinvio per relazione che costituiscono parte integrante del presente provvedimento;

PREMESSO che l'istante, intestatario della utenza telefonica di rete fissa n. _____, come cliente dell'Operatore Optima Italia S.p.a., lamenta il mancato funzionamento e la mancata fornitura del servizio voce e di internet, *sin dalla stipulazione del contratto* (non allegato e di cui non è indicata la data) fino alla migrazione verso altro operatore asseritamente avvenuta il 5 gennaio 2016 (cfr. fascicolo UG 465/2018) e, per l'effetto, chiede lo storno di tutte le fatture emesse (anche a seguito della chiusura del contratto) ed il ritiro, a cura e spese del gestore, di ogni richiesta di recupero crediti correlata alle medesime somme;

CONSIDERATO che, nella rispettiva descrizione dei fatti dell'istanza introduttiva, il richiedente attesta- senza peraltro specificare quando- di aver aderito ad una proposta di contratto, per la fornitura di servizio telefonico/ADSL e di energia elettrica, della società Optima, ma di essere stato indotto a migrare la linea telefonica già a far data del 5 gennaio 2016, per "*grave inadempimento del gestore*";

PRESO ATTO che l'istante attesta di aver ricevuto la fattura di ottobre 2015 solo a seguito di ripetuti reclami ma di averla pagata - unitamente a quella di novembre- immediatamente, seppure tardivamente (non è specificato quando); sostiene che il gestore, tuttavia, non ha mai *riattivato* la linea fino alla suddetta migrazione (non è peraltro specificato da quando fosse stata sospesa o disattiva) , continuando a emettere indebite richieste di pagamento anche successive a detto passaggio ad altro operatore (giuste note della Federconsumatori del 21/04/2016 e 5/02/2018, allegate all'istanza) ;

PRESO ATTO che l'istante ha Formulato e documentato anche una esplicita disdetta dal contratto il 29 dicembre 2015, e provveduto alla restituzione del modem;

PRESO ATTO che a fondamento della rispettiva domanda, l'istante allega:

- copia delle due note della Federconsumatori dd.5/02/2018 e 21/04/2016, di formale diffida e reclamo dei fatti in discussione;
- copia dell'atto di disdetta formale dd 29/12/2015 e relativa copia della ricevuta di raccomandata a.r.;

RITENUTO quindi, ferma restando la chiusura di ogni rapporto con Optima senza alcun onere o spesa, che in specie è dovuto l'annullamento di tutte le fatture emesse nei confronti dell'istante e lo storno integrale di ogni addebito con il ritiro - a cura e spese della medesima Optima - di ogni richiesta di recupero crediti inerente le medesime somme non dovute- (come da richiesta esplicitata in GU14);

VISTI tutti gli atti istruttori.

Alla luce di quanto sopra,

DECRETA

L'accoglimento dell'istanza del sig. _____, nei confronti della Società Optima Italia S.p.a.

e, per l'effetto:

la Società convenuta deve:

-stornare ogni addebito e annullare tutte le fatture emesse nei confronti del sig. _____, con ritiro - a cura e spese della medesima Optima Italia S.p.a.- di ogni eventuale richiesta di recupero crediti inerente le medesime somme.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sul sito web del Co.Re. Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore del Servizio Organi di garanzia

Roberta Sartor