

Protocollo: vedi segnatura XML

Tit. 2014.1.10.21.271

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Optima Italia X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto l'art. 1218 c.c.;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 417/06/CONS, del 28 giugno 2006, recante "*Mercati della raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere (mercati n. 8, 9 e 10 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della Commissione europea)*";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom 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 "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Vista la delibera Agcom n. 20/14/CIR;

Visto lo "Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

La società istante, in relazione all'utenza fissa di tipo *business* di cui è intestataria, lamenta di aver subito da parte di Optima Italia X (di seguito Optima) la sospensione della linea e la ritardata cessazione del servizio su rete fissa, nonché l'attivazione non richiesta del servizio su rete mobile. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante dichiara quanto segue:

- nel febbraio 2013 ha concluso con Optima un contratto per l'attivazione di un piano tariffario vantaggioso sulla linea telefonica fissa;
- al ricevimento della copia cartacea del contratto l'istante si è avveduto che era prevista l'attivazione di una linea mobile in luogo del piano tariffario riferito alla linea fissa e ha



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

immediatamente provveduto ad effettuare un reclamo telefonico al servizio clienti dell'operatore;

- al ricevimento della sim card associata alla predetta linea mobile, ancora una volta l'utente ha avanzato un reclamo, cui non è seguita alcuna risposta, e ha quindi provveduto a restituire all'operatore la sim tramite posta raccomandata;
- l'istante ha ricevuto e pagato tre fatture emesse da Optima per un totale di euro 181,06 e successivamente ha inviato una comunicazione di recesso all'operatore, da quest'ultimo ricevuta il 02.07.2013;
- Optima, dopo aver sospeso il servizio tra il mese di luglio e il mese di settembre 2013, a fronte della disdetta effettuata dall'utente e dell'istanza GU5 da quest'ultimo proposta innanzi l'intestato Corecom, ha proceduto infine alla cessazione in data 16.03.2014.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) il rimborso di euro 181,06;
- b) l'indennizzo per la mancata disattivazione della linea fissa dal 02.07.2013 al 16.03.2014;
- c) l'indennizzo per l'attivazione non richiesta della linea mobile dal 20.03.2013 al 15.05.2013;
- d) l'indennizzo per la sospensione della linea fissa dal 01.07.2013 al 30.09.2013.

2. La posizione dell'operatore

Optima, con propria memoria difensiva, chiede che vengano respinte le domande di controparte e dichiara in particolare: circa la lamentata indebita attivazione della linea mobile, di aver ricevuto dall'utente – a riprova della sua volontà di attivare il servizio - copia della proposta di contratto sottoscritta, contenente i riferimenti alla specifica offerta tariffaria denominata "Optima Mobile"; circa l'attivazione della preselezione automatica sulla linea fissa (di seguito CPS), di aver stipulato con l'utente in data 21.02.2013 un contratto denominato "Optima Voce" per la fornitura di traffico telefonico da rete fissa in tale modalità; circa la lamentata mancata cessazione del servizio voce sulla linea fissa, di aver ricevuto in data 02.07.2013 la comunicazione inviata dall'Associazione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Consumatori per conto dell'utente e di averla gestita come volontà di recedere dal contratto, procedendo tuttavia con ritardo alla cessazione effettiva del servizio solo in data 16.03.2014, ma senza con ciò arrecare all'utente alcun pregiudizio; circa infine l'indebita fatturazione, di aver fatturato i servizi regolarmente erogati e di aver cessato la fatturazione successivamente alla disdetta dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- 1) In via preliminare è opportuno rilevare che l'attivazione non richiesta della linea mobile non rientra nell'oggetto dell'istanza introduttiva del prodromico tentativo di conciliazione rivolta ad Optima e Telecom Italia X (di seguito Telecom), ove infatti l'utente, in riferimento alla sola linea fissa *de qua*, lamentava l'interruzione del servizio voce dal luglio 2013 e la mancata disattivazione della CPS pur a fronte di un'espressa richiesta in tal senso datata 05.09.2013 e di vari reclami avanzati tra ottobre e novembre del medesimo anno, tutti rimasti inevasi, e richiedeva: la cessazione della CPS e l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e per la sospensione della linea voce (prot. n. AL.2014.0008546 del 27/02/2014). Poiché a mente dell'art. 14 del Regolamento e del punto III.1.2 delle Linee Guida Agcom la definizione della controversia può essere richiesta solo sulle medesime questioni già sottoposte al tentativo di conciliazione, la domanda sub c) relativa all'attivazione non richiesta della linea mobile non può essere trattata in questa sede e deve quindi essere respinta. Da quanto dedotto consegue il rigetto anche della domanda sub a) poiché la richiesta di rimborso delle tre fatture emesse da Optima per un importo complessivo di euro 181,06 non figura tra quelle formulate nell'istanza di conciliazione. A tale proposito si evidenzia che le fatture di cui trattasi (nello specifico n. 205739/I del 08.04.2013, n. 252412/I del 10.05.2013 e n. 292539/I del 10.06.2013) afferiscono tutte al periodo antecedente la data di presentazione dell'istanza di conciliazione (27.02.2014) e quindi in quella sede l'utente avrebbe già potuto contestarne la debenza. Alla luce di quanto rilevato la domanda sub a) non può trovare accoglimento.
- 2) Le domande sub b) e sub d), che si ritiene di trattare congiuntamente, possono trovare parziale accoglimento in ragione dei motivi che di seguito si espongono. L'istante ha concluso con Optima in data 21.02.2013 un contratto denominato "Optima Voce/Optima Adsl" per la fornitura di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

traffico telefonico da rete fissa secondo la modalità CPS (art. 1 delle condizioni generali di contratto). Nel merito, attraverso la modalità CPS l'istante effettuava il traffico telefonico con Optima su rete di accesso Telecom, nei cui confronti rimaneva obbligato per il pagamento dei canoni di abbonamento e delle telefonate da rete fissa non ricomprese nell'offerta. Sulla base della documentazione in atti può ritenersi accertato e non contestato il consenso dell'utente all'attivazione del servizio telefonico in modalità CPS sull'utenza *de qua*, in quanto la società ha prodotto copia della documentazione contrattuale, debitamente sottoscritta dall'istante medesimo, attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario dell'utenza. La documentazione versata in atti dall'operatore - corredata peraltro dalla copia del documento di identità del legale rappresentante della parte istante e dalle relative coordinate bancarie per l'addebito a mezzo R.I.D. dei corrispettivi - appare infatti conforme a quanto disposto dall'art. 21, comma 3 della delibera n. 417/06/CONS e, pertanto, risulta idonea a fornire *"evidenza dell'avvenuto accordo tra le parti"* (v. delibera Agcom n. 20/14/CIR). Successivamente l'utente ha formalizzato il recesso dal contratto *de quo* con lettera datata 24.06.2013, pervenuta all'operatore in data 02.07.2013. Secondo quanto si evince dalla documentazione presente agli atti del procedimento ex art. 5 del Regolamento, avviato dall'istante in concomitanza con il tentativo di conciliazione, la cessazione effettiva della prestazione di CPS è avvenuta solo in data 16.03.2014, ossia con ritardo rispetto al termine di 30 gg. contrattualmente previsto per l'efficacia del recesso (art. 9 delle condizioni generali di contratto). Poiché è la stessa società Optima ad ammettere, in sede di memoria difensiva, che il servizio per problemi tecnici è stato bloccato, ma non cessato alla data di efficacia del recesso dell'utente, la domanda sub b) può trovare accoglimento nei termini che di seguito si espongono. La società Optima chiarisce che la fornitura del servizio voce oggetto del contratto *de quo* è avvenuta in modalità CPS su rete telefonica di Telecom e che di conseguenza *"le sospensioni e/o le interruzioni del servizio fornito da Optima (...) in nessun caso comportano il distacco della linea telefonica, ma eventualmente del solo codice di preselezione attraverso il quale si consente di veicolare il traffico in uscita sull'Operatore Reseller"*. In ragione di ciò, eccepisce l'operatore, l'utente ha dunque potuto continuare ad effettuare chiamate *"anteponendo al numero chiamante il 1033, facendo veicolare il traffico telefonico sulle linee Telecom"*. Quanto dedotto dal gestore appare fondato e del tutto coerente con la normativa di settore (in particolare, delibera Agcom n. 417/06/CONS, art. 16,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

comma 1, lett. g). Nell'ottica di tutela dei contraenti più deboli e di rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui al punto III.1.2 delle sopra citate Linee Guida Agcom, che consente di interpretare le domande - allorché formulate in modo inesatto - secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, si ritiene di considerare la domanda sub b) non quale richiesta di indennizzo per la "mancata disattivazione della linea fissa", bensì quale richiesta di indennizzo per la ritardata cessazione della CPS sulla linea *de qua*. Peraltro, è proprio in relazione a tale ultimo disservizio che l'utente ha proposto apposita istanza GU5 dinanzi l'intestato Corecom (prot. n. 0008553 del 27/02/2014), affinché adottasse un provvedimento temporaneo volto ad ottenere l'eliminazione della prestazione di CPS in favore di Optima. Benché le procedure per la disattivazione della prestazione di CPS, così come regolamentate dall'Autorità con la già richiamata delibera n. 417/06/CONS (in particolare artt. 22, 25, 29), prevedano il coinvolgimento sia dell'operatore preselezionato che dell'operatore d'accesso, ai fini della presente controversia Optima non ha dimostrato, ai sensi dell'art. 1218 c.c., che il ritardo è stato determinato da circostanze alla stessa non imputabili (per esempio da ritardi o condotte dell'operatore di accesso) ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa, né ha dato prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella gestione del recesso successivamente alla comunicazione del 18.07.2013 (con cui l'operatore, nel dare riscontro al reclamo dell'Associazione Consumatori, ha comunicato di aver preso in carico la disdetta contrattuale). Alla luce di tutto quanto esposto ed accertata nei termini che precedono la responsabilità di Optima, l'utente ha pertanto diritto al riconoscimento di un indennizzo per i 228 gg. di ritardo dal 01.08.2013 (data di efficacia del recesso dell'utente ai sensi dell'art. 9.1 delle condizioni generali di contratto Optima) al 16.03.2014 (data di avvenuta cessazione della prestazione di CPS); ai fini del calcolo si ritiene di applicare, in via analogica ai sensi del comma 3 dell'art. 12 del Regolamento indennizzi, l'indennizzo previsto dal comma 2 dell'art. 8 per il caso di servizi accessori non richiesti, visto l'art. 1 del medesimo Regolamento. L'indennizzo spettante all'utente ammonta quindi a complessivi euro 228,00 (euro 1,00 X gg. 228). Quanto all'interruzione del servizio cui fa riferimento la domanda di indennizzo sub d), in ragione del summenzionato inquadramento nessuna responsabilità può essere attribuita alla società Optima e dunque, per i motivi sopra specificati, la domanda in esame non può trovare accoglimento.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Liverani Marmo nei confronti della società Optima Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Optima Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 228,00 (duecentoventotto/00) a titolo di indennizzo per la ritardata cessazione della preselezione automatica.
3. La società Optima Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom