

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**OFFICINA CLIVO XXX/OPTIMA ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/152/2016)**

**Registro Corecom n. 36/2017**

**IL DIRIGENTE**

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”;

VISTO l’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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente Officina Clivo XXX presentata in data 24.02.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Optima Italia XXX, di seguito per brevità “Optima”, addebiti successivi al recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. A febbraio 2015 aveva sottoscritto con Fastweb un contratto per la migrazione dei servizi (due linee voce e un servizio ADSL) dal gestore Optima, manifestando contestualmente il recesso;
- b. Dal 28 aprile 2015 era divenuto cliente Fastweb;
- c. Nei mesi successivi, aveva riscontrato sul conto corrente ulteriori addebiti di fatture di Optima, per complessivi Euro 475,00;

- d. I numerosi reclami erano rimasti senza riscontro ed aveva avviato la procedura di conciliazione nei confronti di entrambi gli operatori;
- e. Nella pendenza della procedura aveva reiterato la disdetta ad Optima;
- f. All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, aveva raggiunto un accordo con Fastweb, mentre nessuno era comparso per Optima.

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

- i. Annullamento di tutte le fatture successive alla disdetta
- ii. Ristoro economico

## **2. La posizione dell'operatore Optima.**

Nel merito, l'operatore ha evidenziato di aver ricevuto la disdetta dell'utente in data 24 dicembre 2015. Ha precisato che la migrazione del servizio voce era avvenuta il 6 luglio 2015, mentre il servizio adsl non era migrato ed è ancora attivo, risultando solo una trasformazione in linea naked in data 8 luglio 2015.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base della documentazione prodotta dall'istante e delle difese svolte, la domanda di "ristoro economico" viene interpretata e limitata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di eventuale inadempimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni.

### **3.1 Sulla fatturazione.**

L'istante lamenta che l'operatore Optima ha continuato ad emettere fatture successivamente alla migrazione dei servizi verso Fastweb, nonostante la manifestazione di recesso effettuata alla stipula del contratto con Fastweb, e chiede l'annullamento di tutte le fatture successive alla disdetta.

L'operatore deduce di aver ricevuto la disdetta dei servizi il 24 dicembre 2015, che la migrazione del servizio voce è avvenuta il 6 luglio 2015, che il servizio ADSL non è stato migrato, risultando solo una trasformazione in naked della linea.

Le deduzioni dell'operatore sono infondate e non provate per la seguente ragione.

In primo luogo, si ravvisa una evidente contraddizione tra la data della disdetta ricevuta (24 dicembre 2015) e la dichiarata data di migrazione della linea voce (6 luglio 2015), che sarebbe quindi stata effettuata prima della disdetta.

Inoltre, Optima non ha provato alcunché in ordine alle attività svolte nella procedura di migrazione verso Fastweb.

Nulla ha prodotto per la migrazione del servizio voce, mentre per quanto riguarda il servizio ADSL, ha prodotto solo un print Telecom, privo di data, che non contiene elementi sufficienti a

dimostrare né che la linea sia ancora attiva con Optima (ben potendo lo stato “active” riferirsi all’altro operatore), nè che la linea sia stata trasformata in linea naked.

Al contrario, l’istante ha prodotto una fattura dell’operatore Fastweb contenente addebiti per abbonamenti a decorrere dal 28 aprile 2015 ed una e mail di Fastweb che conferma che in data 28 aprile 2015 è divenuto a tutti gli effetti cliente Fastweb.

Tale documentazione avvalorata, anche temporalmente, la dichiarazione dell’utente di aver manifestato il recesso da Optima contestualmente alla sottoscrizione del contratto per la migrazione a Fastweb e di aver semplicemente reiterato la volontà di disdetta dei servizi Optima, nella pendenza della procedura conciliativa.

Deve pertanto concludersi che i servizi siano stati forniti all’utente dall’operatore Fastweb a decorrere dal 28 aprile 2015, che Optima, senza valida motivazione, non abbia dato seguito al recesso espresso dall’utente, e che gli importi addebitati da Optima a decorrere dal 28 aprile 2015 non siano dovuti, non risultando fondata la pretesa creditoria a fronte di un servizio disdettato e fornito da altro operatore.

Optima dovrà quindi provvedere a rimborsare all’utente gli importi addebitati sul conto corrente ed incassati a decorrere dal 28 aprile 2015, e ad annullare tutto l’insoluto, ritirando a propria cura e spese la pratica di recupero crediti.

Non è invece accoglibile la richiesta dell’istante di “ristoro economico” per la ritardata cessazione contrattuale, in quanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute, riconosciuto con l’annullamento e il rimborso degli importi, la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l’utente un disagio indennizzabile.

#### **4 Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l’importo di euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico dell’operatore Optima, non comparso all’udienza di conciliazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL DIRIGENTE**

VISTO l’art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l’importo di Euro 500,00;

#### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l’istanza della Officina Clivo XXX nei confronti della società Optima Italia XXX .

2. La società Optima Italia XXX è tenuta:

- a pagare in favore dell'istante la somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- a rimborsare all'istante gli importi addebitati sul conto corrente ed incassati a decorrere dal 28 aprile 2015, oltre interessi legali dalle date dei pagamenti;
- ad annullare tutto l'insoluto a carico dell'istante, ritirando a propria cura e spese la pratica di recupero crediti.

3. La società Optima Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

6. Il presente atto 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 10/04/2017

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto