



Verbale n. 4

Adunanza del 22 febbraio 2016

L'anno duemilasedici, il giorno ventidue del mese di febbraio, alle ore undici in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n.5**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 300/2014 – XXX di MONZEGLIO XXX / OPTIMA ITALIA S.P.A.**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza prot. n. A00033243/A04040 con cui la società XXX di Monzeglio XXX (di seguito, XXX) ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Optima Italia S.p.A (di seguito, Optima) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. P00033262/A04040 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive e le repliche scambiate tra le parti con i nn. prot. A00034898/A04040 e A00035501/A04040;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia.**

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta:

- di aver stipulato con Optima, in data 17.03.2014, un contratto di telefono ed internet richiedendo la portabilità del proprio numero;
- di aver successivamente constatato che le condizioni prospettate in sede di stipula risultavano essere differenti rispetto a quelle realmente applicate;
- di avere deciso, pertanto, di rientrare in Telecom;
- che, nonostante la riattivazione del contratto con quest'ultimo gestore a far data dal 20.05.2014, Optima continuava ad emettere fatture fino alla data di agosto 2014, richiedendo un pagamento di € 372,45 (per voci in fattura non dovute, quali tasse di concessione governativa, costi di fatturazione e di recesso);
- che all'udienza fissata a seguito di presentazione di istanza di conciliazione nei confronti di Optima e di Telecom Italia S.p.A., soltanto quest'ultimo gestore compariva negando ogni responsabilità.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

1) storno totale della fattura emessa da Optima pari ad € 372,45 oltre eventuali altri costi accessori anche per aver fatturato un periodo successivo a maggio 2014 (mensilità dalla quale cominciava ad essere servita da Telecom);

- 2) corresponsione della somma di € 200,00 a titolo di pratica commerciale scorretta;
- 3) ritiro in esenzione spese di ogni procedura per il recupero del credito.

Nella memoria difensiva l'operatore Optima, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- di avere l'istante stipulato un contratto denominato Optima Voce Plus/ ADSL avente ad oggetto la fornitura da parte di Optima di traffico telefonico da rete fissa e traffico dati relativamente all'utenza n. 011 6275015;
- che l'utente aveva sottoscritto per quattro volte le pagine contrattuali, allegando fattura del precedente operatore, copia del documento di riconoscimento del legale rappresentante, mandato addebito diretto sepa nonché visura camerale societaria; aveva, inoltre, provveduto a sottoscrivere disdetta contrattuale indirizzata a Telecom Italia al fine di consentire l'attivazione del servizio;
- che successivamente, in data 31.03.2014, l'istante aveva comunicato a mezzo lettera raccomandata, la propria volontà di recedere dal contratto;
- che detta comunicazione era stata gestita e lavorata come recesso contrattuale, prevedendo pertanto un preavviso di 30 gg. da decorrere dalla data di ricezione dello stesso;
- che ad ogni modo, alla data del 31.03.2014 entrambi i servizi erano in fase di attivazione e che non era stato pertanto possibile revocare la richiesta di attivazione inoltrata all'operatore di rete il 25.03.2014;
- che, in esecuzione del contratto, il servizio voce ed il servizio ADSL venivano attivati, rispettivamente, nelle date 01.04.2014 e 07.04.2014;
- che la disattivazione del servizio, a causa di problemi tecnici ad essa non direttamente riconducibili, alla data del 28.10.2014 risultava ancora in lavorazione;
- che, risultando ancora traffico dai tabulati, si ritenevano regolari gli importi addebitati nelle fatture in quanto corrispondenti ad effettiva fornitura del servizio.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore evidenziava che avrebbe provveduto, in un'ottica di *care*, allo storno delle fatture emesse successivamente al trentesimo giorno dalla disdetta mentre respingeva la richiesta della somma di € 200,00 a titolo di pratica commerciale scorretta, ritenendo che la Proposta di Contratto fosse stata debitamente sottoscritta dall'istante, con dichiarazione di aver preso conoscenza e di approvare le condizioni generali del contratto stesso.

L'istante ha infine replicato a quanto sopra esposto contestando, tra l'altro, la previsione dell'efficacia del recesso quantificata in 30 gg. dalla data del ricevimento nonché la sua materiale esecuzione e ha richiesto quindi, oltre a quanto già più sopra indicato, anche il recesso, in esenzione spese, dal contratto di fornitura del servizio di telefonia (quest'ultima domanda viene contraddistinta, conseguentemente, con il n. 4).

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, ad eccezione della domanda *sub n. 2*) richiedente la corresponsione di € 200,00 (poi ridotta nella memoria di replica ad € 150,00) a titolo di pratica commerciale scorretta.

Detta richiesta, infatti, non è ammissibile in questa sede ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5 del già citato Regolamento (v. sull'argomento, in particolare, la delibera n. 92/14/CIR).

## **B) Nel merito.**

Nel merito le domande dell'istante risultano fondate solo parzialmente e vanno accolte nei limiti e per i motivi che seguono.

### **B.1 Sullo storno della fattura contestata nonché di ulteriori costi e/o consumi.**

L'istante ha lamentato l'emissione, da parte di Optima, di fatture successiva alla riattivazione del contratto con Telecom (avvenuta a far data dal 20.05.2014 ) e continuata fino alla data di agosto 2014, con richiesta di un pagamento di € 372,45 (*"evidentemente per voci in fattura non dovute come ad es. tasse governative, costi di fatturazione e costo di recesso"*).

A fronte di tale situazione ha quindi specificamente richiesto *"lo storno totale fattura Optima per la cifra di € 372,45 oltre eventuali altri costi accessori anche per aver fatturato un periodo successivo a maggio 2014"* (quest'ultima parte è stata modificata, nella replica del 31.10.2014, con la richiesta di storno di *"eventuali altri costi e/o consumi successivi al 20.02.2014"*)

Detta domanda può essere solo parzialmente accolta.

In ordine infatti alla fattura menzionata, va innanzitutto evidenziato che l'istante non l'ha prodotta in allegato né ha provveduto, quanto meno, ad indicarne il numero, la data di emissione e le voci in essa contabilizzate.

Tale indeterminatezza, non consentendo l'individuazione del documento in questione né della natura degli importi richiesti, non permette all'ufficio scrivente di poterne valutare lo specifico storno.

In ordine alla restante parte di richiesta, si osserva quanto segue.

La comunicazione contenente la volontà di recedere dal contratto di fornitura, come evincibile da copia allegata in sede di istanza di conciliazione, era stata inviata da XXX in data 25.03.2014 e ricevuta da Optima il 31.03.2014, come indicato da quest'ultima nella memoria del 28.10.2014 (l'ulteriore data di ricevimento del 20.02.2014, altresì citata in memoria e ripresa da XXX nella sua replica, deve perciò intendersi quale refuso).

Secondo le Condizioni Generali di Contratto in atti, il recesso avrebbe avuto effetto decorsi trenta giorni dal ricevimento della comunicazione, salva la necessità di un tempo maggiore giustificato da cause imputabili ad esigenze tecniche.

Nel caso di specie, pertanto, la disattivazione del servizio sarebbe dovuta intervenire in data 01.05.2014.

Optima – giustificando il ritardo intervenuto nelle operazioni di disattivazione a causa di problemi tecnici non direttamente ad essa riconducibili - proponeva in un'ottica di *care*, pur

in presenza di traffico e, quindi, di servizio fornito, lo storno delle fatture emesse successivamente al trentesimo giorno dalla disdetta.

Posta la genericità di quanto richiesto da XXX, si ritiene possa considerarsi esaustivo rispetto alla fattispecie nel suo complesso quanto proposto dal gestore.

Con riferimento alle sopraccitate fatture, si precisa che Optima dovrà altresì provvedere a ritirare in esenzione spese, come richiesto dall'istante, eventuali azioni di recupero del credito.

## **B.2 Sul recesso in esenzione spese.**

Premettendo che parte istante non ha specificato in quale misura Optima abbia imputato una specifica somma quale costo per recesso anticipato (rendendo impossibile a questo Comitato di poter operare delle valutazioni sull'eventuale lesione del principio di giustificatazza dei costi stessi, secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 3, L. n. 40/2007), va rilevato che quanto ricostruito dalla stessa non ha consentito di poter addebitare in capo ad Optima alcuna responsabilità circa gli eventuali inadempimenti che avrebbero costretto XXX a recedere anticipatamente.

Quanto sopra anche a causa della contraddittorietà dei fatti esposti a sostegno delle richieste emersa dalla disamina di quanto lamentato inizialmente nel formulario UG (non aver capito chi fosse la controparte contrattuale) e poi nel successivo ricorso GU14 (difformità delle condizioni economiche pattuite).

La prima motivazione è stata infatti confutata dalla produzione da parte di Optima di copia del contratto debitamente sottoscritta e timbrata dall'istante recante dati incontrovertibili in ordine all'identità del gestore contraente ed alla tipologia dell'offerta.

La seconda non si ritiene invece provata, in quanto nulla è stato riferito né documentato dall'istante in ordine ad eventuali cifre prospettate in sede di stipula e risultate in seguito difforme, con conseguente responsabilità dell'operatore.

A tal proposito, giova rammentare la delibera n. 70/12/CIR che ha stabilito, in materia di onere della prova, che *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”*.

Ribadito pertanto che nel caso di specie non sia stato possibile, per tutti i motivi sopra specificati, stabilire l'eventuale non debenza dei costi di recesso, si ritiene che la domanda in oggetto non possa essere accolta.

## **C) Sulle spese di procedura**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che *“l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”* e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento tenuto dalle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione e le difese svolte, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante, alla luce della mancata adesione di Optima al procedimento conciliativo,

l'importo onnicomprensivo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione da imputarsi a carico dell'operatore.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

- **il parziale accoglimento** dell'istanza presentata dalla società XXX di Monzeglio XXX, per i motivi sopra indicati, corrente in XXX, nei confronti dell'operatore Optima Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:
  - stornare tutte le fatture emesse successivamente al trentesimo giorno dalla disdetta, ad esso pervenuta in data 31.03.2014;
  - corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

**Rigetta** le domande *sub 2) e 4)* per i motivi sopra specificati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE  
Tiziana Maglione