DELIBERA N. 112/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxx/ Optima Italia S.p.A.
(GU14/220019/2019)

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 10 novembre 2020;

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. 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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto "*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*", con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*", con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l'istanza della società xxxxx, del 18/12/2019 acquisita con protocollo N. 0544911 del 18/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 145xxx con la società Optima Italia S.p.A. (di seguito per brevità Optima) lamenta la mancata lavorazione della disdetta del servizio telefonico e la successiva fatturazione emessa dopo la disdetta.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- di essere un cliente Optima con codice cliente n. 145xxxx;
- di avere inviato all'operatore "*la lettera di disdetta [del contratto di abbonamento] il 06.06.2019*";
- di avere ricevuto [a seguito della disdetta] la "*fattura 2254531/IB/2019 del 12.09.2019 per la quale viene richiesto un pagamento di euro 39,65*".

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) "la chiusura definitiva di ogni rapporto commerciale con Optima Italia";

ii) "di non pagare quanto richiesto perché non dovuto".

2. La posizione dell'operatore.

La società Optima, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito che

- "*diversamente da quanto riportato nell'istanza, il servizio voce risulta disattivo già dal 02.02.2016 mentre il servizio ADSL risulta disattivo dal 05.08.19";*

- "*da verifiche effettuate non risultano competenze erroneamente fatturate (…) successivamente alle date di disattivazione dei servizi";*

Nel merito, l'operatore ha precisato che:

- *"la fattura richiamata dal cliente ovvero la n. 2254531/IB/2019 del 12.09.2019 è regolare in quanto in essa vengono addebitati l'onere di disattivazione Internet ed il canone costo router (mai restituito), costi previsti dalle condizioni generali di contratto accettate e sottoscritte debitamente dal cliente";*

- *"Optima provvederà allo storno della fattura così come richiesto dall'utente con conseguente regolarizzazione della posizione contabile attraverso l'emissione di una nota di credito".*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

si rileva che, in assenza di successiva contestazione da parte dell'utente, resta incontestata la rappresentazione della posizione dell'operatore in merito alla definitiva chiusura del rapporto contrattuale con l'utente, così come formulata nelle memorie difensive nelle quali Optima evidenzia che "*il servizio voce risulta disattivo già dal 02.02.2016 mentre il servizio ADSL risulta disattivo dal 05.08.19"*.

Ne consegue che la domanda dell'istante *sub i)* non è più attuale.

Nel merito, con riferimento alla successiva domanda *sub ii*), sulla fatturazione emessa dopo la disdetta contrattuale, l'utente chiede di non pagare la "*fattura 2254531/IB/2019 del 12.09.2019 per la quale viene richiesto un pagamento di euro 39,65"*. Sulla base di quanto rappresentato da Optima, nelle memorie difensive e non contraddetto dall'utente medesimo, "*la fattura richiamata dal cliente ovvero la n. 2254531/IB/2019 del 12.09.2019 è regolare in quanto in essa vengono addebitati l'onere di disattivazione Internet ed il canone costo router (mai restituito), costi previsti dalle condizioni generali di contratto accettate e sottoscritte debitamente dal cliente"*. Rispetto a quanto dichiarato dall'operatore, l'istante avrebbe ben potuto avvalersi della possibilità, riconosciuta dall'articolo 16, comma 2, del vigente "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" di cui all'allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, di depositare a propria difesa ulteriori note di replica, e contestare quanto eccepito dall'operatore. In difetto di ciò, invece, si ritiene incontestato quanto rilevato dall'operatore medesimo.

In ogni caso Optima, solo ed unicamente *pro bono pacis* e senza alcun riconoscimento di responsabilità, ha provveduto allo storno della fattura n. 2254531/IB/2019 del 12.09.2019 per un importo di euro 39,65, così come richiesto dall'utente, con conseguente regolarizzazione della posizione contabile, fornendo la prova agli atti del procedimento, attraverso l'emissione della nota di credito n. 5000062 del 10.01.2020 di euro 39,65 a favore dell'istante.

Ne consegue che la domanda dell'istante *sub ii)* non merita accoglimento, per cessata materia del contendere.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata dalla società xxxxx in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, nei confronti di Optima Italia S.p.A.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità 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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 10 novembre 2020

Il Segretario	Il Presidente
Cinzia Guerrini	*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)