
Co.Re.Com.

*comitato regionale
per le comunicazioni
della Lombardia*



ATTI 1.21.1. – 2015/5133/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 20 del 4 maggio 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Optima S.p.A. Italia

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *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*, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 23/09/2015 con cui l'utente XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore OPTIMA S.p.A, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Optima S.p.A (d'ora in avanti Optima), ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento, in relazione a servizi di telefonia fissa e adsl (utenza n.).

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

Il ...omissis... di XXX stipulava in data 21.01.2014 un contratto di fornitura voce e adsl con l'operatore Optima;

- in data 14.3.2014 l'istante conveniva con Telecom Business 191 il subentro nella fornitura del servizio ADSL mentre il servizio voce e fisso era già fornita dalla stessa compagnia;
- in data 27.03.2014 Telecom confermava l'attivazione del servizio ADSL;
- in data 17.04.2014 il ...omissis... risultava nuovamente "asservito" per il servizio ADSL e Voce con la società Optima senza alcuna richiesta da parte della stessa;
- la conciliazione avanti il Corecom si concludeva con la mancata partecipazione della controparte Optima.
- il ...omissis... ha pagato le fatture pervenute da Telecom Italia (a far data dal periodo di competenza gennaio- febbraio 2014); nessun servizio è stato richiesto ad Optima dal 14.03.2014.

In base a quanto premesso, l'istante ha richiesto il rimborso degli importi indebitamente fatturati.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore Optima rappresenta quanto segue:

con il contratto sottoscritto in data 21.01.14 il servizio voce è stato attivato dapprima in modalità cps e a partire dal 01.05.14 in modalità Wlr. Quindi sino al 01.05.14, la fornitura di traffico telefonico da parte di Optima è avvenuta in modalità cps – Carrier PreSelection - su rete telefonica dell'operatore di Accesso (nel caso di specie Telecom Italia Spa). In modalità cps non vi è stato alcun distacco della linea telefonica dalla rete dell'operatore di accesso ed il cliente ha ricevuto (contemporaneamente) 2 fatture: quella di Optima (in qualità di reseller) relativa ai consumi del traffico voce, e quella di Telecom con i costi relativi al canone di abbonamento, l'utilizzo della rete e per il traffico verso numerazioni speciali. Per il servizio voce in modalità cps, infine, è necessaria la disdetta in quanto trattandosi di una mera gestione del traffico non si applica la procedura prevista in ipotesi di migrazione.

Solo a partire dal 01.05.14 il servizio voce è stato attivato in modalità wlr e rebus sic stantibus, si è avuto il distacco dall'operatore Telecom. Il servizio adsl invece è stato attivato in data 07.02.14 e cessato in data 09.04.14 per migrazione verso altro operatore. Per il servizio wlr invece la procedura di migrazione standard di cui alle delibere Agcom n. 274/07/Cons e 52/09/CIR e s.m.i. si è conclusa in data 09.09.14 ed invero non vi sono fatture per competenze successive.

Alla luce di quanto esposto le richieste dell'istante non possono essere accolte e si ribadisce la regolarità delle fatture emesse a fronte dei servizi regolarmente erogati.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza, in generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulate dalla parte **non possono trovare accoglimento** come di seguito precisato.

Va osservato, in primo luogo, che agli atti non risultano allegati reclami scritti o segnalazioni di malfunzionamento del servizio dell'operatore Optima eccetto quello inviato mezzo fax in data 21.07.2014, come non risulta inviata alcuna disdetta del contratto stesso. Parte istante ha depositato 3 fatture dell'operatore Optima (riferite ai mesi/periodo di: febbraio 2014, marzo 2014, aprile 2014) prive del dettaglio del traffico effettuato. Agli atti è presente copia del contratto del

21.01.2014 sottoscritto con Optima per la fornitura di servizi voce e adsl insieme a copia della richiesta di migrazione – proposta di attivazione con l'operatore Telecom del 14/3/2014 e relativa solo al servizio adsl.

Il servizio **voce** con l'operatore Optima con la modalità cps (Carrier PreSelection), era attivo su rete telefonica Telecom (in quanto operatore di Accesso); il cliente avrebbe dovuto richiedere la cessazione del servizio con una formale disdetta perché la procedura standard di migrazione non è attuabile. Infatti secondo quanto previsto dal punto 9 del contratto (depositato da parte resistente) la disdetta deve essere comunicata al gestore a mezzo lettera raccomandata con il preavviso di trenta giorni. Come già rilevato, parte istante non ha fornito evidenza di avere adempiuto a tale onere e, d'altro canto, neppure lo afferma.

Per quanto concerne la componente **dati**, essa risulta cessata il 9/4/2014, a seguito della richiesta di migrazione - proposta di attivazione del 14/3/2014 sottoscritta con l'operatore Telecom. Tale operazione risulta completata entro termine di 60 giorni previsto dal contratto e quindi nessun ritardo è contestabile all'operatore.

Da quanto sopra esposto e dalla documentazione in atti, non emerge nei confronti l'operatore Optima alcuna condotta contraria agli obblighi contrattuali; viceversa, gli importi esposti nelle fatture contestate sono dovuti.

Non trova altresì riscontro, l'affermazione di parte istante secondo cui in data 17.04.2014 risultava nuovamente "asservito" per il servizio ADSL e voce con la società Optima senza alcuna richiesta da parte della stessa.

Si rileva, inoltre, che la richiesta di rimborso dell'istante risulta formulata in maniera generica ed indeterminata senza alcuna contestazione su specifiche voci di costo; concretamente non si comprende quali siano gli importi non dovuti e le motivazioni delle contestazioni di parte istante. Si rammenta che non è stato allegato alcun dettaglio di traffico delle fatture in contestazione e lo scrivente Corecom non è legittimato a sostituirsi all'istante riformulando autonomamente il contenuto delle richieste di parte.

Da quanto sopra, le fatture risultano dovute in quanto emesse a fronte di servizi regolarmente erogati e si rigetta la domanda formulata da parte istante.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto della richiesta formulata dell'istante, considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si ritiene che sussistano le ragioni per compensare le spese di procedura tra le parti.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. Il rigetto dell'istanza presentata da ...omissis... con compensazione tra le parti della spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre