



Determinazione 18/2014

Definizione della controversia XXX/Optima Italia XXX

IL DIRIGENTE

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*, in particolare l'art. 84;

VISTO il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

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

VISTA la deliberazione 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*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817 prot.;

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 deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 23 novembre 2012, con cui la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Optima Italia XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 26 novembre 2012 e dell'8 marzo 2013, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 10 aprile 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 10 aprile 2013;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 23.11.2012 la sig.ra XXX ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Optima Italia ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. n.173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*,

avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e servizi internet di tipo business per mancata portabilità\migrazione.

Dall'atto introduttivo emerge quanto segue:

- tra l'utente e il gestore Optima Italia vi era un rapporto contrattuale avente ad oggetto servizi di telefonia fissa e servizi internet;
- in data 30.08.2011 l'utente decideva di sottoscrivere il contratto di abbonamento Linea Voce+ con Telecom Italia XXX con contestuale richiesta di migrazione della linea fissa;
- nel mese di gennaio 2012 il contratto con Telecom Italia veniva attivato;
- in data 11.05.2012 l'utente riceveva da parte di Optima Italia il preavviso di costituzione in mora per il mancato pagamento di fatture emesse nel periodo gennaio 2012–aprile 2012 per un totale di euro 148,73;
- in data 29.05.2012 l'utente inviava una raccomandata per segnalare al gestore Optima Italia che l'utenza era migrata a Telecom e che nulla era dovuto ad Optima Italia;

Nell'istanza di definizione l'utente richiedeva lo storno delle fatture emesse da Optima Italia nel periodo successivo alla migrazione in Telecom.

In seguito all'avvio del procedimento (avvenuto con atto 23.11.2012 n. 21415 prot.) l'operatore Optima Italia XXX depositava la propria memoria difensiva in cui:

- segnalava di non aver ricevuto comunicazione concernente il recesso contrattuale\migrazione né da parte dell'utente né da parte dell'operatore prescelto dall'utente;
- confermava di aver cessato la fatturazione solo in seguito alla raccomandata inviata dall'utente;
- allegava la copia delle risposte inviate all'utente in data 20.07.2012 e in data 06.08.2012 in cui il gestore precisava che le fatture emesse nel periodo gennaio 2012–aprile 2012 erano relative al servizio adsl utilizzato dall'utente fino al 02.05.2012;
- allegava la nota di credito di euro 144,84 riferita alle fatture emesse per il periodo maggio 2012-luglio 2012;

In data 10.04.2013 si svolgeva l'udienza di definizione, previamente convocata con nota 08.03.2013 n. 4966 prot., cui l'operatore non partecipava. Nel corso dell'udienza l'ufficio disponeva l'acquisizione della documentazione prodotta dall'utente:

- 1) copia della comunicazione di *Preavviso di costituzione in mora* inviata da Optima in data 11/05/2012;
- 2) copia della raccomandata a/r del 29/05/2012 inviata dalla parte istante a Optima;
- 3) copia della fattura Telecom Italia 06/02/2012 n. 8B00237804.

In data 12.04.2013 l'ufficio richiedeva all'operatore Telecom Italia XXX di fornire informazioni sulle procedura\richiesta di trasferimento tra operatori che avevano interessato l'utenza XXX allegando *print screen* del Sistema Pitagora.

In data 19.04.2013 Telecom Italia XXX segnalava che nel sistema pitagora erano presenti i seguenti ordini: *“attivazione standard NPG olo Infracom Italia eseguita il 08/06/10; attivazione standard olo Telecom Italia (da olo Infracom a TI) dro (data inserimento richiesta) 14/12/11 dac (data accettazione ordine) olo 27/12/11*

eseguita il 10/01/12; a fronte di quest'ultima richiesta sono stati emessi i seguenti ol riattivazione: ol riattivazione doppio intervento DEL 35 emessi il 05/10/11 annullati su richiesta re te e le note sono le seguenti: 'Q02 locali chiusi recapito non risponde mai' - cliente irreperibile; ol riattivazione emesso il 16/11/11 doppio intervento DEL 35; la linea è stata cessata successivamente per morosità con ol del 14/12/12".

Motivi 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.

La contestazione dell'utente attiene all'emissione di fatture da parte di Optima Italia in seguito alla migrazione dell'utenza in Telecom.

1. Sulla richiesta di storno delle fatture emesse in seguito alla portabilità

Per valutare la richiesta dell'utente di storno delle fatture emesse da Optima Italia, occorre stabilire se tali fatturazioni fossero o meno riferite al servizio oggetto di migrazione.

Giova premettere che il rapporto contrattuale esistente tra Optima Italia XXX e l'utente aveva ad oggetto il servizio voce relativo all'utenza XXX ed il servizio internet.

Dalla documentazione in atti emerge che la migrazione in Telecom è stata richiesta dall'utente solo con riferimento alla linea fissa e non anche al servizio internet.

In particolare dalla copia della fattura Telecom emessa in data 06.02.2012 emerge che l'offerta Telecom afferisce al solo servizio voce e non al servizio internet.

Inoltre secondo Telecom la migrazione è stata effettuata in conformità alla Del. A.G.Com. 5/10/Cir afferente alla procedura di *number portability* pura.

L'art. 5 Del. A.G.Com. 35/10/CIR, che ha modificato l'art. 7 Del. A.G.Com. 41/09/CIR prevede espressamente che: *"Il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore Donating e instaurare, usufruendo della Service Provider Portability, un rapporto contrattuale con l'operatore Recipient, comunica per iscritto, con raccomandata A.R., la sua intenzione all'operatore Recipient o al Donating (...). La volontà del cliente può essere rappresentata anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento"*.

L'utente aveva quindi l'onere di inviare una comunicazione al gestore Optima Italia e ciò è avvenuto solo in data 07.06.2012.

A conferma di tale assunto vi è anche la copia della risposta datata 06.08.2012 inviata da Optima Italia XXX all'utente in cui il gestore precisava che il servizio adsl era stato utilizzato dall'utente fino al 2.05.2012 e il gestore aveva cessato il servizio solo in data 30.06.2012 a seguito della comunicazione dell'utente del 07.06.2012.

Ne consegue che l'operatore Optima Italia XXX ha legittimamente continuato a fatturare il servizio internet perché la migrazione in Telecom era stata richiesta dall'utente solo per la linea fissa e nessuna comunicazione era pervenuta dall'utente rispetto alla cessazione del servizio internet.

2. Sulle spese di procedura

Alla luce di quanto sopra non si ritiene di dover liquidare alcun rimborso per le spese procedurali.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

D E T E R M I N A

a definizione della controversia in esame, di rigettare l'istanza presentata dall'utente con compensazione delle spese.

Milano, 8 settembre 2014

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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

dott. Massimiliano Della Torre