

Area Definizione delle controversie

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2014.1.10.21.129

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / OPTIMA ITALIA X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l’art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l’art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto lo "*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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato l’indebita fatturazione da parte della società Optima Italia X. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione ha dichiarato quanto segue:

- in data 11.03.2013 veniva stipulato un contratto con l'operatore Optima attivato nel mese di aprile;
- in aprile riceve la prima fattura di Optima relativa all'attivazione dei servizi e successivamente, nel mese di maggio, riceve fattura per il traffico effettuato. Contestualmente riceveva anche fattura Telecom con i consumi dei mesi di marzo-aprile nonché l'acconto di giugno-luglio;
- nel passaggio da un operatore all'altro subiva un disservizio di 7 giorni;
- il 07.06.2013 inoltrava segnalazione per chiedere delucidazioni sulle doppie fatture e, in mancanza di risposta, sollecitava con altra comunicazione il 14.06.2013. Visto le mancate risposte, il 24.06.13 inoltrava richiesta di chiarimento tramite legale;
- in data 08.08.2013 veniva inoltrata formale disdetta dal contratto con contestuale richiesta dei canoni percepiti indebitamente;
- in 23.09.2013 Optima riscontrava i reclami e confermava la legittimità delle fatture.

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

- a) il rimborso di quanto pagato indebitamente;
- b) un indennizzo per l'interruzione dei servizi;
- c) un indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- d) euro 2.000,00 (duemila/00) a titolo di indennizzo per le spese legali e le spese sostenute per la procedura de quo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore eccepisce la regolarità delle fatture emesse a fronte dei servizi regolarmente erogati.

3. Motivazione della decisione

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

a) La richiesta di rimborso viene rigettata. Preliminarmente occorre chiarire che la fornitura di traffico telefonico da parte di Optima avviene in modalità CPS - Carrier Preselection - su rete telefonica dell'operatore di accesso che, nel caso di specie, è Telecom Italia X. Da ciò consegue che non vi è alcun distacco della rete telefonica dalla rete dell'operatore di Accesso ed invero il cliente, contemporaneamente alla fattura emessa da Optima in qualità di Reseller, relativa ai consumi del traffico voce, continua a ricevere da parte di Telecom fatture per l'addebito del canone di abbonamento, per l'utilizzo della rete e per il traffico verso numerazioni speciali. Da ciò viene giustificata la doppia fatturazione lamentata dall'istante. Inoltre dalla documentazione in atti, in particolare dallo storico delle connessioni emerge che l'utente utilizzava i servizi Optima già dal mese di Aprile e dunque il passaggio di operatore era avvenuto correttamente.

b) La richiesta di indennizzo per interruzione dei servizi viene rigettata. L'utente, nonostante richiami negli atti il presunto disservizio, non specifica il periodo in dettaglio e di conseguenza non è possibile addebitarne all'operatore Optima la responsabilità.

c) La domanda viene accolta. Dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni dell'istante emerge che l'operatore Optima non abbia adempiuto ai doveri di trasparenza. Infatti, prima della sottoscrizione del contratto Optima assicurava che nessun altro addebito era da pagare e dunque non era dovuto nessun canone al vecchio gestore (in questo caso Telecom). Inoltre, risulta che nonostante i diversi reclami niente veniva fatto per chiarire la situazione (ciò emerge anche dalle comunicazioni dell'operatore Telecom e dell'istante) e nessun riscontro e chiarimento era fornito all'utente. Pertanto, si ritiene equo riconoscere un indennizzo per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 11 comma 1 del "Regolamento Indennizzi". L'indennizzo, pari a euro 61,00 (sessantuno/00), viene calcolato dal 07.06.2013 (giorno della prima richiesta di chiarimento) al 22.09.2013 (data in cui sia ha un primo riscontro da parte di Optima), dai quali vengono decurtati i 45 giorni previsti dalla carta dei servizi per rispondere al reclamo, per 61 giorni complessivi.

d) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta,00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato, tramite legale, sia in sede di udienza di conciliazione che di definizione;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Optima Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Optima Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta,00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 61,00 (sessantauno,00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta ai reclami (euro 1,00 pro die per 61 giorni complessivi).
3. La società Optima Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Patrizia Comi