

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.249
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

Oggetto: Definizione controversia XXX / Optima X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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 n. 9/III/08;

Vista la delibera Agcom 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 Agcom 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";

Viste le delibere Agcom n. 83/08/CIR, n. 97/12/CIR e n. 276/13/CONS;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia – Romagna.

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP. 2018.1023);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'8 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata fornitura del servizio, l'applicazione di servizi non richiesti, la mancata trasparenza contrattuale, nonché una fatturazione non giustificata, relativamente ai servizi erogati da parte della società Optima X (di seguito Optima).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 20.10.2015 veniva contattato da due agenti per attivare, con la società Optima, il profilo "Canone Vita mia Business", compilando un modulo per l'offerta complessiva di Euro 63,00;
- che il giorno seguente contattava gli stessi agenti per comunicare che l'offerta non era di suo interesse;
- che a seguito di ulteriore incontro con gli agenti stipulava un contratto per la sola luce e gas, ma gli veniva comunicato che il modulo di richiesta rimaneva il precedente con l'offerta di Euro 63,00;
- che dopo pochi giorni il servizio internet veniva sospeso. Contattati gli agenti, questi comunicavano che avrebbero risolto il problema e che si sarebbero attivati per la riattivazione con Telecom Italia, ma nulla accadeva.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) rimborso di Euro 157,87 per la chiusura contratto Telecom causata da Optima;
- b) indennizzo per malfunzionamento adsl;
- c) l'indennizzo per il disagio subito.

2. La posizione dell'operatore

La società, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e segnala che il contratto in oggetto è nello specifico una "proposta di contratto" debitamente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

sottoscritta dal cliente, che sottoscriveva anche le condizioni generali di contratto, dichiarando di averne preso conoscenza.

Rileva inoltre che il contratto prevedeva l'erogazione di più servizi: fornitura di energia, del servizio gas e del servizio di comunicazione elettronica.

Alla luce di quanto esposto evidenzia che il contratto prevedeva il pagamento di un canone unico mensile e fisso, salvo conguaglio alla data di scadenza o risoluzione anticipata, pari ad euro 98,00 più Iva per un consumo mensile di Euro 215Kwh (per servizio energia) 10 smc (per il servizio gas) e 100 minuti verso numeri fissi e 525 minuti verso numeri mobili (per servizio voce) e Adsl 7 mega.

Tale contratto è stato attivato per il servizio adsl in data 20.11.2015 e per il servizio voce in data 02.12.2015.

Il cliente ha quindi comunicato disdetta in data 07.01.2016, revocata in data 01.02.2016 per i servizi voce e adsl.

Optima rileva di aver correttamente comunicato il codice di migrazione, ma non ha ricevuto alcuna richiesta in tal senso da altro operatore ma mantenuto i servizi attivi, e stante lo stato, ancora attuale, di morosità, il servizio adsl è stato cessato in data 23.05.2016 e quello voce in data 01.06.2016.

Alla luce di quanto sopra esposto quindi ritiene che non siano accoglibili le richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, deve essere chiarito che la parte convenuta è un operatore che fornisce servizi di comunicazione elettronica voce e dati, da rete fissa, nonché la fornitura di energia elettrica e gas, e in questa sede può essere presa in considerazione, vista sempre la competenza del Corecom, la sola fattispecie relativa ai servizi di telefonia (linea voce e adsl).

A. La domanda a) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 157,87 per la chiusura contratto Telecom causata da Optima è da rigettare. Ai fini della definizione della controversia, giova



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

innanzitutto ricordare la disciplina generale di cui all'art. 2697, comma 1 c.c. secondo la quale è la parte attrice a dover fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che intende fare valere in giudizio, norma della quale è ormai consolidata l'applicazione giurisprudenziale, recepita dall'Autorità. Parte istante non fornisce una documentazione atta a comprendere da dove derivi la richiesta (ad esempio fattura o nota di credito) e l'effettivo pagamento effettuato. Peraltro, dal racconto effettuato dall'istante, si evince che tale restituzione deriverebbe da una fattura di chiusura conto Telecom, quindi per richiedersi il rimborso, sarebbe comunque necessario un documento comprovante l'impegno dell'operatore entrante all'assunzione di tale costo.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento adsl, può essere accolta. L'istante sostiene di aver sottoscritto il contratto il giorno 21.10.2015 (anche se era convinto di averlo sottoscritto per sola luce e gas) e che dopo pochi giorni il servizio internet si è bloccato. L'istante invia reclamo in data 07.01.2016 (agli atti e munito di ricevuta fax), sostenendo che ancora in quel momento il servizio internet non fosse funzionante e dichiarando di voler migrare ad altro operatore. Successivamente, In data 01.02.2016 l'istante revoca la disdetta e accetta di restare contrattualizzato con l'operatore Optima. Sul punto, Optima sostiene che il servizio internet è stato attivato in data 20.11.2015 e nulla deduce sul non funzionamento contestato dall'istante. Conferma di aver lavorato l'avvenuta revoca della disdetta. Rileva che il contratto è stato cessato per morosità in data 23.05.2016 per il servizio ADSL e l'1.06.2016 per il servizio voce, ma non produce agli atti nessun documento in cui prova di aver avvisato l'istante dell'imminente sospensione. Preso atto che il reclamo è del 07.01.2016 a cui vanno aggiunti 45 giorni dovuti all'operatore per ottemperare, stante che nessuna risposta di Optima è presente in atti sul disservizio lamentato, si deve ritenere che dal 22.02.2016 al 23.05.2016 l'istante sia rimasto disservito ed in conseguenza di ciò si deve riconoscere l'indennizzo di Euro 7,50 *pro die* ex art. 4 comma 1 del regolamento indennizzi, per la sospensione del servizio per 91 giorni e per un totale di Euro 682,50 (Euro 7,50 x 91 giorni).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

C. La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per disagio subito, è da rigettare. La domanda è vaga e generica e non è possibile ricondurla a nessun disagio tipizzato dal regolamento indennizzi.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità;

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Optima per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Optima è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 682,50 (seicentoottandadue/50) (Euro 7,50 x 91 giorni) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio ADSL come da capo B);

3. La società Optima è tenuta, altresì a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom