

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.562
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 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 ITALIA X



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 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. 179/03/CSP e n. 276/13/CONS;

Vista la delibera Corecom Lazio n. DL/100/15/CRL/UD;

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.819);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha contestato l'interruzione del servizio, la mancata trasparenza contrattuale, nonché una fatturazione non giustificata e costi per recesso 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 nei riguardi della posizione:

- di essere cliente dal 01.08.2014 con il profilo "Canone Vitamia Business" con scadenza contrattuale ogni 12 mesi, profilo che prevede una quota fissa mensile e un conguaglio al termine della scadenza contrattuale;
- che a seguito di conguaglio in data 31.07.2015, data di prima scadenza, di essere a credito di euro 1.032,84, ma tale somma non è mai stata versata all'istante;
- che, a seguito di richiesta di trasloco in data 02.01.2016, detto trasloco è avvenuto solo in data 22.04.2016, provocando l'assenza di linea dal 04.06.2016 alla data di presentazione dell'istante GU14, e aggiunge che nonostante la presentazione dell'istanza GU5, il tentativo di riattivazione è stato eseguito all'indirizzo errato, ossia quello precedente.

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

- a) storno integrale degli insoluti;
- b) pagamento della somma di Euro 1.032,84 da parte dell'operatore;
- c) l'indennizzo per sospensione della linea fissa (servizio voce e Adsl) dal 04.06.2016 al 22.09.2016 (giorno di richiesta migrazione) per n. 110 giorni computato in Euro 1.650,00 secondo l'art. 4 co.1 e art.12 co. 2 della delibera n. 73/11/CONS.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 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 sottoscritta dal cliente, il quale 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, servizio gas e 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 509,00 più IVA per un consumo mese di 1400Kwh (per servizio energia) 130 smc (per il servizio gas) e 200 minuti verso numeri fissi e 50 minuti verso numeri mobili (per servizio voce) e Adsl 7 mega, oltre che un bonus iniziale di Euro 459,00.

Tale contratto, specifica, prevede un servizio denominato "Conto Relax" di cui viene data evidenza al cliente in ogni fattura e che ha la funzione di assorbire, nel periodo contrattuale, la quantità di energia, gas e traffico telefonico che il cliente consuma in eccedenza (cd. Consumo oltre soglia), rispetto al costo mensile indicato nell'offerta, nonché consente di accumulare nel periodo contrattuale, la quantità di energia, gas e traffico telefonico che il cliente non utilizza (cd. Consumo sotto soglia), con lo scopo di far pagare mensilmente sempre lo stesso importo.

Il Conto Relax viene aggiornato, come contrattualmente previsto, periodicamente.

La scrivente quindi significa che, a fronte della lamentela dell'istante, ha provveduto a riconoscere, con nota di credito di Euro 500,00 (n. 2145862 del 16.08.16) uno sconto, sulla base dell'art. 2.3 delle condizioni particolari del contratto, per cui il saldo positivo del conto Relax riconosciuto a titolo di sconto non potrà mai essere superiore al valore del Bonus iniziale (Euro 459,00).

In merito al secondo punto oggetto di doglianza afferente la richiesta di trasloco, precisa che la gestione di esso consiste nella simultanea disattivazione/attivazione del servizio traslocato e secondo la carta servizi l'operatore si impegna ad attivare tutti i servizi richiesti nel contratto entro il termine di 60 giorni dalla data del suo perfezionamento, salvo problemi tecnici non imputabili all'operatore.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

In tal senso specifica di aver ricevuto da Telecom Italia X (di seguito Telecom) un rifiuto in data 21.01.2016 e che la richiesta è stata correttamente evasa in data 12.04.2016, pertanto ritiene che non vi sia responsabilità da ascrivere alla scrivente. All'uopo aggiunge di aver comunque riconosciuto uno sconto mensile di Euro 10,00 per tre mensilità al cliente.

Alla luce di quanto sopra esposto quindi ritiene che non siano accoglibili le richieste dell'istante, e precisa che il cliente non può vantare un credito di Euro 1.131,85 in quanto il saldo positivo a titolo di sconto non potrà mai essere superiore, come evidenziato, al valore del Bonus iniziale di Euro 459,00.

### **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 la competenza del Corecom, la sola fattispecie relativa ai servizi di telefonia (linea voce e adsl).

Si rileva l'evidente errore materiale per cui la somma richiesta dall'istante nelle richieste è di Euro 1.131,85 e non 1.032,84. Infatti nella narrativa dell'istanza si legge *"alla prima scadenza contrattuale l'utente era a credito di euro 1.032,84, ma tale pagamento non è mai stato effettuato tanto è vero che ad oggi il credito a favore dell'utente è di euro 1.131.85"*, cifra ripresa dall'operatore nella propria memoria.

Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e da rigettare.

Ai fini della definizione della controversia, giova 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 esaustiva mancando, ad esempio, la nota di credito di cui chiede la restituzione dell'importo e mancando la documentazione relativa alla fatturazione da cui si



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dovrebbe desumere la richiesta di corresponsione dell'importo di cui sopra. Inoltre la richiesta di storno dell'insoluto si basa su una descrizione dei fatti troppo sintetica e per nulla esaustiva, manca comunque agli atti ogni indicazione circa l'arco temporale e le voci di cui si chiede lo storno tenendo presente inoltre che le richieste dovrebbero essere specificate solo per le voci competenti a questa Autorità, rendendo impossibile a codesto Comitato la quantificazione dell'eventuale ristoro indennitario ovvero il riconoscimento di storno o rimborsi.

a) La domanda c) è da accogliere.

Si rileva che l'operatore non descrive chiaramente l'accaduto e prende posizione solo sul ritardo del trasloco per un periodo antecedente alla contestata sospensione della linea da parte dell'utente, specificando di aver ricevuto da Telecom un rifiuto in data 21.06.2016 (si tratta di un errore materiale in quanto la schermata prodotta porta data 21.01.2016 con causale "canalina ostruita") e che la richiesta di trasloco è stata evasa in data 12.04.2016 (con 10 giorni di anticipo rispetto alle dichiarazioni dell'utente che individua la data nel 22.04.2016). Inoltre dalla predetta schermata non si evince in alcun modo che la richiesta processata sia relativa all'espletamento della richiesta di trasloco, né a quale indirizzo e numero civico la richiesta si riferisca, sicché non è possibile affermare che abbia agito diligentemente per adempiere la richiesta di trasloco dell'utente.

Inoltre, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, delibera Agcom n. 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale"



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. (ex multis delibera Corecom Lazio n. DL/100/15/CRL/UD).

L'utente, in punto alla lamentata sospensione del servizio, ha presentato domanda di provvedimento temporaneo a codesta autorità in data 15.06.2015 e per tale motivo deve reputarsi valida la deduzione avanzata, in punto alla quale l'operatore non fornisce spiegazione e controdeduzione alcuna.

L'utente ha quindi diritto ad un indennizzo per sospensione del servizio da calcolarsi secondo il combinato disposto di cui agli artt. 3, comma 1 e 12, comma 1 e 2 allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per l'illegittima sospensione del servizio imputabile all'operatore, dal 15.06.2016 (data della richiesta di provvedimento temporaneo) e fino al 21.09.2016 data dell'udienza di conciliazione, a cui, peraltro, l'operatore non ha aderito, così per Euro 1.470,00 (euro 7,50 x 98 giorni x 2).

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 Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Optima Italia X 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 1.470,00 (millequattrocentosettanta/00) (Euro 7,50 x 98 giorni x 2) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio per le motivazioni di cui al capo b).

3. La società Optima Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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.

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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)