AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 18

XXX / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/528971/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 03/04/2023;

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*";

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi,* come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di del 01/06/2022 acquisita con protocollo n. 0175527 del 01/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: Il Sig. riferisce che nel mese di Settembre dell'anno 2019 aderiva, per l'abitazione in cui all'epoca viveva sita in Campobasso alla , all'opzione contrattuale " TUTTO IN UNO" in virtù della quale avrebbe potuto, in cambio del pagamento di un canone unico, fruire delle utenze di luce, gas ed internet. In data 04.10.2019, poiché il ns. associato aveva deciso di lasciare la predetta abitazione, richiedeva la cessazione di tutte le utenze, servizio internet compreso. Tuttavia,

continuava a ricevere Vs. fatture inerenti il servizio Internet anche per i mesi in cui non era più in quella abitazione. Si contestano le fatture Internet n. 9664367/IC/2019 e n. 9703713/IC/2019 e tutte le ulteriori eventuali fatture emesse fino a fine ciclo di fatturazione. Richieste: Si chiede lo storno delle fatture in cui viene addebitato ingiustamente il servizio internet per i mesi successivi al trasferimento del Sig. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 50.00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: Con la presente memoria la società "Optima Italia s.p.a." intende fornire opportuni chiarimenti in merito alla propria posizione per quanto concerne la controversia in oggetto e replicare alle richieste avanzate dalla parte istante. Preliminarmente si rappresenta che il servizio ADSL è rimasto attivo con Optima dal 30.09.2019 al 20.02.2020, come da print in allegato. Tuttavia, a seguito dell'istanza presentata dall'utente la scrivente società ha provveduto allo storno delle competenze ADSL dal mese di ottobre 2019 fino a febbraio 2020, ad eccezione del costo di attivazione, dell'onere di disattivazione e del costo per mancata restituzione del router, che ad oggi, di fatto non è stato restituito dal cliente. L'importo totale stornato è di 141,24, come da nota di credito. Alla luce di quanto sopra si richiede l'archiviazione del procedimento.

3. Motivazione della decisione

Relativamente alla fattispecie in esame, dalla ricostruzione dei fatti e dalla documentazione agli atti risulta che l'operatore Optima a seguito della nota di credito N. 4001072, del 7 luglio 2022, ha stornato le competenze relative al canone ADSL dei mesi di ottobre, novembre, dicembre 2019 e gennaio e febbraio 2020. Pertanto, in base alle risultanze istruttorie le richieste dell'utente risultano soddisfatte. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta questa deve essere rigettata, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non ravvisa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più l'interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, il presente ricorso di definizione recante GU14/528971/2022 non può trovare accoglimento.

2. 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.

3. 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Campobasso, 03/04/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
03.04.2023
14:23:35
GMT+00:00