



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni
Prot. n. CPTN/0004896/I

Trento, 08/04/2013



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 4

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXX/Optima

Il giorno 8 aprile 2013
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 15.00

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Sandro Bampi Eraldo Busarello Fulvio Gardumi Paolo Romito

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

VISTA la legge 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 legge 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 l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (d'ora in avanti Regolamento);

VISTO l'Accordo-Quadro tra 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, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la deliberazione n. 73/11/CONS, recante "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'art. 2, comma 12, lett. G), della legge 14 novembre 1995, n. 481;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Matteo Benvegnù a'sensi dell'art. 19 del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 18 ottobre 2012 XXXX presentava modello GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento (prot. 13781), col quale si doleva nei confronti di Optima Italia YYY, da qui in poi semplicemente Optima, per le sotto meglio dettagliate problematiche.

In data 5 aprile 2012 la XXX stipulava con Optima un contratto di telefonia fissa per le utenze XXX, XXX, XXX e XXX e procedeva ad una migrazione dall'operatore Telecom Italia YYY.

Di fatto la procedura di migrazione non si perfezionava e l'utente percepiva fatture sia da Telecom che da Optima.

L'utente ha inoltrato un reclamo in merito alla mancata attivazione del contratto e di disdetta dello stesso in data 8 agosto 2012. L'operatore Optima, con nota di data 21 settembre 2012, ribadiva la corretta fatturazione del costo di attivazione canali business per euro 640,00 e l'inoltro della disdetta del contratto (8 agosto 2012) oltre il termine previsto dalle condizioni generali del contratto che recita: "Per ogni singolo canale e linea ADSL attivata, il Cliente pagherà un importo una tantum, così stabilito nella proposta di contratto. Il costo di attivazione per il Servizio Optima Voce sarà fatturato solo se il Cliente non abbia disdetto entro 75 giorni dalla data di attivazione del

Servizio. In caso di disdetta per il Servizio Optima Voce fatta pervenire presso la sede legale a mezzo raccomandata a/r entro i primi 75 giorni dalla data di attivazione, al Cliente non sarà addebitato il costo di attivazione dei canali",

Richieste dell'istante:

la XXX, nel GU14, richiedeva:

1. lo storno della fattura n. 267825 di data 10 luglio 2012 di euro 774,40;

ooo000O000ooo

La procedura di conciliazione (udienza del 5 ottobre 2012) non portava esiti positivi per la mancata comparizione dell'operatore.

In data 22 ottobre 2012, con lettera Prot. 13919/P, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

Preliminarmente:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito, sulle richieste dell'utente:

1) Storno della fattura n. 267825 di data 10 luglio 2012 di euro 774,40.

In via preliminare va rilevato che l'operatore Optima non ha prodotto alcuna memoria nonostante il Comitato abbia sollecitato la formulazione di una proposta al fine di addivenire ad una conclusione positiva della controversia.

Nel merito, in base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dall'utente, si evince che il contenzioso si basa esclusivamente sulla doppia fatturazione, sia da parte di Telecom che da Optima.

Da una verifica effettuata è emerso che il contratto con Telecom è a tutt'oggi attivo con le quattro linee, oggetto del contendere, tutte ISDN multinumero.

A fronte della contestazione della fattura l'operatore Optima non ha fornito idonei riscontri dai quali si possa desumere l'esattezza dell'importo contestato nonché delucidazioni sulla mancata chiusura del contratto, peraltro richiesta dall'utente in data 8 agosto 2012.

In merito alla migrazione, il Comitato ha richiesto a Telecom una verifica sul sistema Pitagora, inerente ad eventuali richieste di migrazione sulle utenze in oggetto. Telecom, con mail di data 15 marzo 2013, comunicava la mancata migrazione delle utenze, rimaste in capo a Telecom che quindi ha proseguito la fatturazione all'utente.

Pertanto, stante il mancato assolvimento dell'onere probatorio, l'omessa trasmissione della documentazione idonea a supportare la legittimità degli addebiti, si ritiene equo disporre lo storno della fattura n. 267825 di data 10 luglio 2012 pari ad € 774,40 e di quelle di eventuale emissione e la chiusura del contratto senza alcun onere a carico dell'utente.

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda della XXX nei confronti di Optima Italia YYY;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXX a Optima Italia YYY in data 18 ottobre 2012 (prot. n. 13781), e per l'effetto:

- 1) la società Optima Italia YYY è tenuta a stornare la fattura n. 267825 del 10 luglio 2012 di € 774,40, di quelle di eventuale emissione, a emettere la relativa nota di accredito e effettuare la chiusura del contratto senza alcun onere a carico dell'utente.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS e s.m. il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Enrico Paissan -

