



DELIBERA N 49/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ Optima Italia XXX (GU14/138/2018).

Il 22 dicembre 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cinzia Grucci; il Vicepresidente, Maurizio Blasi e il Consigliere componente Massimo Iacopini.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

#### IL CORECOM MARCHE

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 4210 del 10 maggio 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Optima Italia SpA ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 7430 del 4 settembre 2018 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 15 ottobre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 15 ottobre 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

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

L'erede XXX lamenta la non avvenuta variazione di intestazione delle fatturazioni della "XXX" a seguito del decesso del marito avvenuto in data 1 dicembre 2016, nonché la prosecuzione della fatturazione da parte di Optima successivamente alla migrazione della numerazione verso altro operatore.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) l'istante in qualità di erede del Sig. XXX, segnala ripetutamente al servizio clienti, il decesso avvenuto del marito con conseguente richiesta di variazione di intestazione delle fatture necessarie per l'attività;
- b) da parte dell'operatore è pervenuta inizialmente la fattibilità e a seguire la non fattibilità per cause relative al decesso;
- c) precisa che risultava impossibile effettuare delle segnalazioni con tracciatura, poiché non veniva data la possibilità all'istante di dichiarare le giuste motivazioni;
- d) la numerazione oggetto del presente provvedimento viene migrata verso altro OLO nel luglio 2017;
- e) dal mese di luglio 2017, peraltro, Optima ha continuato a fatturare;
- f) fa presente che l'operatore non si è presentato in sede di prima udienza conciliativa innanzi al Corecom Marche e, pertanto, è stata attivata la seconda fase di definizione.

In base a tali premesse, la società istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) storno totale della posizione debitoria;
- 2) cessazione del servizio e delle fatturazioni;
- 3) ritiro eventuale della pratica di recupero crediti;
- 4) indennizzi da quantificare in via equitativa.

### **2. La posizione dell'operatore**

Optima Italia XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, Optima ha dedotto quanto segue:

1. in data 8 luglio 2014 l'utente ha sottoscritto una proposta di contratto avente ad oggetto la fornitura da parte di Optima del servizio di gas, nonché dei servizi di comunicazione elettronica VOCE e ADSL relativamente all'utenza numero 0736 – 88XXXX, intestata alla XXX;
2. con la proposta sottoscritta si impegnava al pagamento di un costo di attivazione pari ad euro 100,00 (cento/00) e ad un canone fisso di euro 150,00 (centocinquanta/00);
3. il servizio VOCE è stato regolarmente attivato in data 12 agosto 2014 ed è rimasto attivo fino all'11 luglio 2017, allorquando è migrato ad altro operatore telefonico;

4. nessuna competenza per il servizio VOCE è stata addebitata al cliente successivamente alla migrazione;
5. Il servizio ADSL, invece, è stato attivato il 1° agosto 2014 ed è rimasto attivo con Optima fino al 5 ottobre 2017, e le competenze fatturate successivamente, sono state stornate con l'emissione della nota di credito prodotta in atti;
6. L'operatore provvederà allo storno delle competenze relative al mese di novembre con l'emissione di ulteriore nota di credito.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito, 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 numero 200XXXX/GB, del 15 marzo 2018, ha stornato le competenze relative ai canoni voce ed internet dei mesi di ottobre, novembre, dicembre 2017 e gennaio 2018. Allo stato della documentazione in atti, pertanto, la restante morosità sembrerebbe attenersi alle competenze inerenti il servizio di energia elettrica per le quali il Corecom non ha competenze.

Considerato che è fatto dichiarato e non contestato da entrambe le parti che la numerazione 0736 – 88XXXX è migrata verso altro operatore nel luglio 2017, nessuna altra debenza è dovuta per il servizio voce e adsl considerato anche che, come dichiarato dall'operatore, entrambi i servizi (voce e adsl) sono stati disattivati. Ne consegue che le richieste sub 1) sono state accolte dall'operatore relativamente ai servizi voce e adsl, mentre la restante posizione debitoria dovrà essere gestita innanzi ad altra Autorità competente poiché relativa al servizio di Gas. Anche la richiesta sub 2) è superata dalla disattivazione dell'utenza in questione. Si accoglie la richiesta sub 3) inerente il ritiro della pratica di recupero crediti ove ancora il gestore non abbia provveduto autonomamente.

Si rigetta la richiesta di indennizzo sub 4) avendo l'operatore provveduto allo storno dell'insoluto con l'emissione della nota di credito.

Si riconosce, infine, il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate in euro 150,00 (centocinquanta/00), secondo criteri di equità e proporzionalità e tenuto conto del comportamento omissivo dell'operatore in sede di conciliazione e della necessità di adire il secondo grado della definizione a norma dell'art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada parzialmente accolta;

UDITA la relazione del Presidente Cinzia Grucci;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

### **DELIBERA**

1. a definizione della controversia tra la XXX e Optima Italia XXX, di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 4210 del 10 maggio 2018, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- ritirare la pratica di recupero crediti ove ancora il gestore non abbia provveduto autonomamente;
- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.

2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente relatore  
(Cinzia Gucci)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia  
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 4 pagine.

Il segretario  
(Maria Rosa Zampa)