CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 6 del 27/03/2012

OGGETTO: Definizione della controversia /Optima Italia s.p.a..

L'anno duemiladodici il giorno ventisette del mese di Marzo alle ore 10,00, presso la sede del Co.Re.Com. in Pescara, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		NO
Componenti	Alberto Capo	SI	—
	Nazario Cotturone		NO
	Alfredo D'Alessandro	SI	—
	Chiara D'Onofrio	SI	

Assiste la dott.ssa Annalisa Ianni

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la L. n. 249/1997 "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 l'art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

VISTO l'accordo quadro tra L'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 04 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTO l'art. 4, comma 2 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Corecom Abruzzo (pubblicato sul B.U.R.A. n. 39 del 21/07/2006) che prevede che in caso di assenza o impedimento temporaneo del Presidente le funzioni sono svolte dal componente più anziano;

CONSIDERATO che il componente più anziano è Alberto Capo;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. , titolare della , in data 30 settembre 2011 ed acquisita in pari data al prot. n. 5785;

RISCONTRATO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la compagnia telefonica Optima Italia s.p.a. (di seguito Optima), nei cui confronti ha chiesto *"... Indennizzo per i disagi subiti, il rimborso delle somme pagate in eccedenza, quantificate in euro 134,25 e lo stralcio della fattura dell' 08/10/09"*, a causa della asserita mancata disapplicazione della *carrier preselection*, a seguito dell'attivazione del servizio denominato *"Alice business tutto incluso"* con Telecom a partire dal 20/07/09 ;

VISTA la nota del 05.10.2011, prot. n. 5879 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 12 gennaio 2012;

VISTE le memorie difensive ritualmente depositate dall'operatore Optima in data 27.11.2011, nelle quali lo stesso deduceva: a) di non aver ricevuto disdetta da parte dell'utente prima del 26/09/09, allorquando si è provveduto a disattivare il servizio ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni generali di contratto sottoscritte dal medesimo in data 06/10/2007; b) di aver raccolto traffico fino al 03/10/09 e che, pertanto, le fatture emesse prima della predetta data devono considerarsi regolari;

VISTO il verbale dell'udienza tenutasi il 18/01/2012, nel quale la parte istante confermava le proprie doglianze, come sopra descritte, mentre per l'operatore Optima, veniva dato atto della mancata comparizione;

VISTA la nota del Responsabile del procedimento del 28/02/2012, prot. 1299, con la quale si invitava Telecom, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento, a produrre idonea documentazione attestante la data effettiva di disattivazione del servizio della *carrier preselection* con l'operatore Optima, così come richiesto dall'utente in data 16/06/09, nonché la fattura relativa al conto 6/09 con il relativo dettaglio dei costi;

VISTA la successiva nota del 19/03/12, acquisita agli atti in data 21/03/12, prot. 1891, con la quale Telecom precisava che la disattivazione della *carrier preselection* con l'operatore Optima sulla linea è stata eseguita in data 03/10/09, come risulta dalla schermata Pitagora allegata alla medesima nota e che a seguito della segnalazione telefonica dell'utente in data 25/09/09 di mancata disattivazione del servizio in parola, in un'ottica conciliativa, aveva provveduto ad emettere a favore dell'istante una partita varia in accredito pari ad euro 59,92 più IVA, riferita all'addebito del pricing "*in Italia con Alice* " per il periodo dal 26/06/09 al 02/10/09, presente sul conto 1/10;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente proposta di deliberazione, dalla quale emerge quanto segue:

I) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di ritardata disapplicazione della *carrier preselection.*

II.a) Ritardata disapplicazione della carrier preselection.

Come premesso, l'utente lamenta la presunta indebita fatturazione posta in essere da Optima Italia s.p.a. (di seguito Optima) successiva alla data del 16/06/09, nonostante l'istanza di pari data prodotta nei confronti di Telecom, relativamente alla disattivazione della *carrier preselection* e l'attivazione da parte di quest'ultimo operatore del servizio denominato "*Alice business tutto incluso*", avvenuto in data 20/07/09. Più in particolare, l'istante contesta le fatture emesse da Optima successivamente alla data di formale passaggio della propria linea telefonica con Telecom, avvenuta in data 20/0709, sino al mese di Ottobre 2009.

Al riguardo, Optima si difende, attraverso le proprie memorie, asserendo di non avere avuto notizia dell'intervenuto passaggio a Telecom prima del 26/09/09 e di aver raccolto comunque traffico sulla propria rete sino al 03/10/09. Sulla base di un simile assunto, Optima fonda la correttezza del proprio operato dal punto di vista contabile.

La parte convenuta asserisce, inoltre, che, stante la modalità CPS del servizio offerto dall'utente, l'operatore subentrante (Telecom) avrebbe potuto procedere al rientro della linea telefonica in qualsiasi momento, senza possibilità di obiezione o impedimento da parte di Optima.

Invero, la modalità CPS (dall'acronimo inglese *carrier preselection*), implica la preselezione automatica dell'operatore, ovvero quel servizio messo a disposizione dalle moderne centrali telefoniche per semplificare la scelta tra operatori telefonici, garantendo un pieno regime di concorrenza nel quadro della liberalizzazione del mercato delle comunicazioni.

Con riferimento alla questione sottesa, deve qui richiamarsi l'art. 11, comma 2, dell'Allegato B2 della Delibera dell'Agcom n° 704/09/CONS, ai sensi del quale "Qualora il cliente chieda la disattivazione della prestazione della *carrier preselection,* comunicando tale volontà all'operatore di accesso, quest'ultimo informa l'operatore preselezionato della richiesta di disattivazione formulata dal cliente, con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data di disattivazione del servizio indicata nella richiesta stessa (.....)".

Il comma 3 dell'articolo sopra richiamato prevede inoltre che "almeno tre giorni lavorativi prima della della disattivazione della prestazione della *carrier preselection,* l'operatore di accesso invia all'utente una comunicazione di conferma dell'ordine ricevuto".

Alla luce di quanto sopra richiamato, si osserva che nel caso di specie, poiché la parte istante ha presentato la richiesta di disattivazione della *carrier preselection* direttamente alla società Telecom, quest'ultima, in qualità di operatore d'accesso, avrebbe dovuto adempiere alla richiesta de qua osservando la procedura prevista dalla disciplina di settore di cui alla Delibera Agcom sopra specificata.

Dalla documentazione in atti, ed in particolare dalla schermata del sistema Pitagora prodotta da Telecom, risulta che la data di emissione dell'ordinativo da parte di quest'ultimo operatore è stato emesso in data 30/09/09, mentre la data effettiva di disattivazione del servizio di *carrier preselection,* riscontrata dall'operatore Optima, in qualità di OLO, è del 03/10/09.

Da ciò si desume che Optima ha effettivamente avuto contezza della richiesta di disattivazione della prestazione della *carrier preselection* solo il 29/09/09, data di ricevimento della disdetta formulata dall'utente nei confronti del medesimo operatore a mezzo raccomandata a.r., come risulta, peraltro, dalla copia dell'avviso di ricevimento prodotta dalla parte istante.

A ciò si aggiunga che le modalità di recesso sono dettate dall'art. 3 delle condizioni generali di contratto, prodotte da Optima, il quale dispone che "*la disdetta è consentita ad entrambe le parti se anticipata a mezzo fax e fatta pervenire a mezzo raccomandata a.r. alla sede legale con un preavviso di 30 giorni; farà fede la data di ricezione della raccomandata. Optima si riserva, ai sensi del D.L. n° 7/10, di impiegare più di tranta giorni per rendere esecutiva la disdetta del cliente, solo per cause imputabili ad esigenze tecniche. In caso di disdetta a mezzo raccomandata a.r. entro i primi 75 giorni dalla data di attivazione, al cliente non sarà addebitato il costo di attivazione canali*".

Pertanto, le fatture contestate , emesse nel periodo che va dal 20/07/09, data di attivazione del contratto con Telecom, al 02/10/09, data effettiva di disattivazione della prestazione della *carrier preselection,* devono ritenersi contabilmente corrette, in quanto in tale periodo Optima era ancora

operatore preselezionato, non avendo avuto comunicazione di diversa volontà da parte dell'utente se non in data 29/09/09 in cui ha ricevuto per la prima volta la disdetta.
Va, inoltre, sottolineato che Telecom, con memoria depositata in data 21/03/12, ai sensi dell'art. 18 del Regolamento, ha dichiarato di aver emesso nei confronti della parte istante, per mero spirito conciliativo, una nota di credito, pari ad euro 50,92 più IVA, riferita all'addebito del pricing *"In Italia Alice"* dal 26/06/09 al 02/10/09;

ACCLARATO che la società Optima ha documentato la correttezza del proprio operato, collazionata dalla ulteriore documentazione probatoria acquisita in atti nel corso del presente procedimento;

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di rigetto delle richieste formulate con l'istanza di definizione inoltrata in data 30/09/11 dal Signor in qualità di titolare della

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento e la proposta di deliberazione del Dirigente del Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti;

UDITA l'illustrazione della componente Chiara D'Onofrio nella seduta del 27 marzo 2012;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

Il rigetto delle richieste formulate con istanza di definizione del 21.10.2011 dal sig. Signor in qualità di titolare della per infondatezza delle stesse.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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 del Lazio, in sede giurisdizionale 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.

Per
Il Presidente
Filippo Lucci

Il Componente
Alberto Capo

Il segretario verbalizzante
Annalisa Ianni