

## **DELIBERA n. 45/12/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PANE & FANTASIE / OPTIMA ITALIA S.P.A. (GU14 n. 27/12)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 20 aprile 2012;

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'articolo 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'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 10 gennaio 2012 acquisita al protocollo generale al n. 733/12/NA con la quale la sig.ra Smorgon, in qualità di legale rappresentante della società Pane & Fantasie, rappresentata dall'Associazione Consumatori Piemonte, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Optima Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 19 gennaio 2012 prot. n. U/2963/12/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La società Pane & Fantasie, in persona del legale rappresentante pro tempore, intestataria dell'utenza telefonica n. 0131.246xxx, contesta l'attivazione non richiesta del servizio telefonico da parte della società Optima Italia S.p.A..

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che:

- a. nel mese di ottobre 2010 due rappresentanti di Optima Italia, recandosi nella sede commerciale dell'istante, inducevano la sig.ra Smorgon alla sottoscrizione di foglio di "verifica trimestrale dei consumi", che però di seguito si è rilevato essere modulo contrattuale avente ad oggetto la richiesta di fornitura del servizio;
- b. dopo alcuni giorni l'istante veniva a conoscenza del raggio con la ricezione della prima fattura n.252063/1, e poi di quelle successive n.46437/1 e n.22327/1;
- c. pertanto l'istante contestava gli importi fatturati e si rivolgeva all'Associazione Consumatori Piemonte per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto:1) la risoluzione contrattuale; 2) lo storno degli importi fatturati nei conti n.252063/1, n.46437/1 e n.22327/1; 3) la liquidazione dell'importo di euro 500,00 a copertura del disagio subito.

La società Optima Italia S.p.A., con memoria inviata a mezzo posta elettronica in data 28 febbraio 2012 ha rappresentato che *"il contratto "Optivoce è stato attivato in data 13 ottobre 2010 a seguito di regolare sottoscrizione da parte del Cliente. Al riguardo, Optima, attraverso controlli di qualità, ritiene concluso e perfezionato un contratto solo ed esclusivamente allorquando la documentazione contrattuale, integrata da visura camerale e documento di riconoscimento del rappresentante legale dell'azienda contrattualizzata, rientra in originale debitamente compilata, timbrata e sottoscritta in ogni sua pagina da persona munita di idonei poteri di cui fornisce documentazione giustificativa. Nel caso di specie, non appare credibile che il cliente imprenditore "Pane & Fantasie" non abbia inteso sottoscrivere un contratto con la scrivente società dal momento che il suddetto contratto, consegnato unitamente al documento di identità del sottoscrittore, risulta debitamente timbrato e sottoscritto per esteso ben quattro volte, tra l'altro, su materiale cartaceo contenente ripetutamente il nominativo, i loghi e i marchi di Optima nonché il continuo riferimento all'offerta contrattuale denominata Optivoce"*.

### **II. Motivi della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che sebbene la memoria inviata dalla società Optima Italia S.p.A. in data 28 febbraio 2012 sia tardiva rispetto alla tempistica prevista dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, la documentazione di parte allegata alla predetta memoria riveste valenza probatoria ed in

quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

In ordine alla res controversa, la predetta società ha esibito copia del contratto sottoscritto tra le parti in data 13 ottobre 2010 con annesse condizioni generali di fornitura del servizio, nonché copia della richiesta di disdetta contrattuale indirizzata alla società Telecom Italia S.p.A. debitamente timbrata e sottoscritta, documento quest'ultimo che sebbene non può assurgere a valenza probatoria, riveste indubbiamente una natura indiziaria, ed infine copia del documento di riconoscimento del legale rappresentante. Di converso, dalla documentazione acquisita agli atti si evince che a fronte del raggio subito l'istante ha ommesso di sporgere formale denuncia all'autorità di pubblica sicurezza e di formalizzare reclamo e/o segnalazione avente ad oggetto il disconoscimento contrattuale.

Al riguardo si deve rappresentare l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n.935).

CONSIDERATO che lo schema contrattuale, prodotto in copia agli atti dalla società Optima Italia S.p.A., è sufficiente da solo a comprovare la volontà della parte istante di attivare il piano tariffario "Optivoce" in quanto *"fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta"* (art. 2702 c.c.);

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il disconoscimento cd. di autenticità esula dall'ambito di applicazione del regolamento, ai sensi dell'articolo 2 della delibera n.173/07/CONS e dunque la relativa istanza non può essere presa in considerazione in questa sede;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra Smorgon, in qualità di legale rappresentante della società Pane & Fantasie, in data 10 gennaio 2012, ferma restando la facoltà della società istante di recedere in qualsiasi momento dal contratto ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge n.40/2007.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 20 aprile 2012

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Roberto Viola