



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 197/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RUSSO / OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14/1990/2017/AM)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 novembre 2018;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

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. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del Sig. Russo, del 17 novembre 2017;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica *business* n. 0823703XXX, lamenta l’addebito di importi superiori a quelli convenuti, nonché l’indebita sospensione dei servizi.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a. il Sig. Russo riscontrava l’applicazione di un piano tariffario difforme da quello convenuto in sede contrattuale;

b. tuttavia, in riscontro ai numerosi reclami inviati in merito dall’istante, l’operatore ha prodotto le copie del contratto che risultavano difformi da quelle in possesso dell’utente;

c. in relazione a tanto, il Sig. Russo ha sporto formale denuncia all’autorità giurisdizionale competente;

d. l’operatore ha poi sospeso il servizio, senza alcun preavviso.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto: “*il risarcimento danni, morali e materiali previsti dalla legge, con restituzione dei soldi che Optima ha preso senza giustificazione*”.

2. La posizione dell’operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società Optima Italia S.p.A. ha dichiarato che in data 4 luglio 2016 l'istante ha sottoscritto un contratto in adesione all'offerta commerciale denominata "Optima Vita Mia" avente ad oggetto la fornitura del servizio energia e dei servizi voce e dati in riferimento all'utenza dedotta in controversia. Il piano tariffario cui l'istante ha aderito prevedeva il pagamento di un canone mensile unico e fisso, pari ad euro 409,00, oltre IVA, 36 rate di 6,00 euro ciascuna per il dispositivo *smartphone* e un costo di attivazione pari a euro 245,00, oltre iva, rateizzato in sei rate. *"Come si evince dalle fatture allegate sono stati addebitati esattamente i costi ut sopra indicati, non vi sono addebiti difformi"*.

Infine, l'operatore ha precisato che i servizi voce e ADSL non sono mai stati sospesi e sono migrati, rispettivamente, in data 21 e 24 novembre 2016. All'esito dell'espletamento della procedura la Società non ha addebitato ulteriori costi in riferimento ai servizi telefonici.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, per quanto concerne le pretese risarcitorie, si osserva che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

Inoltre, si precisa che le questioni attinenti all'autenticità del titolo costitutivo del rapporto contrattuale, atteso che risulta anche pendente un procedimento dinanzi all'autorità giudiziaria, esulano dalle materie di competenza della scrivente Autorità.

Nel merito della contestazione relativa all'applicazione di un piano tariffario diverso da quello concordato in sede contrattuale, premesso quanto sopra, si osserva che l'istanza risulta generica e non documentata. In particolare, l'utente adduce di aver aderito ad un'offerta commerciale che prevedeva condizioni economiche diverse da quelle applicate, ma non precisa assolutamente i termini delle condizioni di cui richiede l'applicazione, tantomeno produce alcunché a suffragio delle proprie doglianze. La rappresentazione dei fatti formulata dall'operatore resta puntuale e non contraddetta, pertanto, rilevata la genericità delle contestazioni mosse e i profili di incompetenza dell'Autorità adita in merito alle questioni sollevate dall'istante le relative richieste non possono trovare accoglimento in questa sede.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del Sig. Russo nei confronti della società Optima Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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.

Napoli, 29 novembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi