



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 20/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA  
ROMANO / OPTIMA ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 1855/13)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 marzo 2014;

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. 549/12/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*”, 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*”;

VISTA l’istanza del 23 dicembre 2013, acquisita al protocollo n. 64497/13, con la quale l’avv. Romano 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.;

VISTI gli atti del procedimento;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'avv. Romano, intestatario delle utenze telefoniche n. 089.227xxx e n. 089.229xxx, ha contestato l'attivazione non richiesta del servizio telefonico e del servizio Adsl, nonché la relativa fatturazione emessa indebitamente dalla società Optima Italia S.p.A..

a. nel mese di aprile 2013 un agente di Optima Italia, simulando un rapporto di collaborazione con la società Telecom Italia, proponeva un'offerta commerciale con condizioni economiche migliorative per il servizio telefonico e, pertanto, invitava l'avv. Romano alla valutazione delle stesse;

b. dopo avere ricevuto copia del modulo contrattuale a mezzo email, prendendo atto dell'addebito a mezzo R.I.D. degli importi fatturati dalla predetta società, l'istante veniva a conoscenza del raggio, ovvero dell'attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl da sempre usufruito con la società Telecom Italia S.p.A.;

c. pertanto, l'istante si vedeva recapitare da entrambi i gestori la duplice fatturazione inerente al traffico telefonico e con nota del 20 maggio 2013 formalizzava disdetta contrattuale.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la risoluzione del contratto telefonico in esenzione spese;
- ii. lo storno degli importi fatturati con ritiro della pratica di recupero crediti;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

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

La società Optima Italia S.p.A. ha evidenziato, a mezzo email del 24 gennaio 2014, che: *“l'avv. Romano in data 3 aprile 2013 ha stipulato con la scrivente società un contratto denominato Optima Voce/Adsl avente ad oggetto la fornitura da parte di Optima di traffico telefonico da rete fissa in modalità CPS e traffico dati relativamente all'utenza n. 089.229xxx intestata all'istante. Al riguardo, Optima, attraverso controllo di qualità, ritiene concluso e perfezionato un contratto solo ed esclusivamente allorquando la documentazione contrattuale, integrata da copia del 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 l'istante non abbia inteso sottoscrivere un contratto con la scrivente dal momento che il suddetto contratto, consegnato unitamente a copia del*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*documento di identità del sottoscrittore, risulta debitamente timbrato e sottoscritto per esteso ben cinque 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 Optivoce/Adsl. Si evidenzia altresì che la comunicazione dell'istante del 27 maggio 2013 è stata evasa come disdetta contrattuale per manifesta volontà del cliente di recedere dal contratto con la cessazione dei servizi, nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa vigente e indicate nelle condizioni generali di contratto (entro 30 giorni dalla ricezione della disdetta). Entrambi i servizi sono cessati il 18 giugno 2013 ”.*

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

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

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto i), di risoluzione contrattuale in esenzione spese può ritenersi superata, in quanto detta risoluzione è già stata predisposta dalla società Optima Italia S.p.A. ancor prima dell'avvio della presente procedura. In particolare, a seguito della disdetta contrattuale formalizzata con nota del 20 maggio 2013, la società Optima Italia S.p.A. ha provveduto alla dismissione di entrambi i servizi in data 18 giugno 2013, e quindi nel rispetto della tempistica prevista dal quadro regolamentare.

Nel merito, può ritenersi che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Optima Italia S.p.A. in ordine all'attivazione indebita del servizio telefonico e del servizio Adsl, in quanto la società medesima, nel corso della presente procedura, ha prodotto copia della documentazione contrattuale, debitamente sottoscritta dall'istante medesimo, attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario dell'utenza per l'attivazione della CPS, in conformità a quanto disposto dall'art. 21, comma 3, della delibera n. 417/06/CONS, secondo il quale *“il modulo d'ordine sottoscritto dal cliente fornisce evidenza dell'avvenuto accordo tra le parti”*. Documento, quest'ultimo, che sebbene non possa assurgere a valenza probatoria, riveste indubbiamente una natura indiziaria, corredato peraltro dalla copia del documento di identità della parte istante medesima e dalle relative coordinate bancarie per l'addebito a mezzo R.I.D. dei corrispettivi. Detto contratto, prodotto in copia agli atti dalla società Optima Italia S.p.A., è sufficiente a comprovare la volontà della parte istante di attivazione del servizio telefonico, in quanto, ai sensi dell'art. 2702 del codice civile, *“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”*.

Da ultimo si deve rilevare, sulla base di quanto allegato al fascicolo istruttorio, che a fronte del lamentato raggirio, l'istante ha omesso di sporgere formale denuncia all'autorità di pubblica sicurezza, limitandosi a formalizzare la disdetta contrattuale.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

## **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza dell'avv. Romano nei confronti della società Optima Italia S.p.A..
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 [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 13 marzo 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani