

DELIBERA n. 735 /13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VISENTIN / OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1457/13)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 19 dicembre 2013;

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*", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*";

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 del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e s.m.i , di seguito "Regolamento" ;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante "*Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481*";

VISTA l'istanza acquisita al protocollo n. 54557/13 del 22 ottobre 2013, con la quale la sig.ra Visentin, rappresentata dalla Federconsumatori Valle d'Aosta, 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 30 ottobre 2013 prot. n. 55220/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota dell'11 novembre 2013, inviata a mezzo posta elettronica, con la quale la società Optima Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La sig.ra Visentin, intestataria dell'utenza telefonica n.0165.261xxx, ha contestato l'attivazione non richiesta del servizio telefonico, nonché la relativa fatturazione emessa indebitamente dalla società Optima Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

a) in data 24 gennaio 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 Adsl e, pertanto, induceva la sig.ra Visentin alla sottoscrizione del relativo modulo contrattuale;

b) con la ricezione della prima fattura, l'istante veniva a conoscenza del raggio, ovvero dell'attivazione del servizio telefonico, da sempre usufruito con la società Telecom Italia S.p.A., in luogo del servizio dati, come prospettato contrattualmente;

c) pertanto, l'istante si vedeva recapitare da entrambi i gestori la duplice fatturazione inerente al traffico telefonico.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante 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) la liquidazione dell'importo di euro 200,00 per il disagio subito.

La società Optima Italia S.p.A. ha evidenziato, a mezzo email del 11 novembre 2013, che: *“in data 24 gennaio 2013 la sig.ra Visentin stipulava con la scrivente società un contratto denominato Optima Voce avente ad oggetto la fornitura da parte di Optima di traffico telefonico da rete fissa in modalità CPS e traffico dati. Da come si evince dalla documentazione allegata alla presente, il Cliente sottoscriveva per ben 6 volte le pagine contrattuali. Si precisa che tutte le pagine del contratto Optima sono caratterizzate da evidenti loghi e recapiti della scrivente. Inoltre il cliente sottoscriveva anche la disdetta contrattuale indirizzata a Telecom Italia al fine di consentire l'attivazione del servizio Optima. Allegava altresì fattura del precedente operatore, copia del documento di riconoscimento del legale rappresentante firmatario del contratto. Il servizio voce veniva*

quindi attivato in data 30 gennaio 2013. Si evidenzia, altresì, che la fornitura di traffico telefonico da parte di Optima avviene in modalità CPS, da ciò consegue che non vi è alcun distacco dalla rete dell'operatore di accesso (nel caso di specie, Telecom Italia), tant'è che il cliente, contemporaneamente alla fattura emessa da Optima in qualità di Reseller, continua a ricevere da parte di Telecom Italia fatture per l'addebito del canone di abbonamento, per l'utilizzo della rete e per il traffico verso le numerazioni speciali. Si rappresenta inoltre che a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo del Corecom Valle d'Aosta, la società ha provveduto a richiedere la cessazione del servizio voce in data 6 settembre 2013. Anteriormente a tale provvedimento, nessuna comunicazione di disdetta risulta mai pervenuta alla scrivente relativamente al servizio voce, che, pertanto, è rimasto attivo generando traffico regolarmente fatturato fino all'11 settembre 2013. Pertanto si conferma la regolarità delle fatture emesse a carico della Cliente, che sono allo stato rimaste insolute”.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte.

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto i), di risoluzione contrattuale in esenzione spese è già stata predisposta dalla società Optima Italia S.p.A. ancor prima dell'avvio della presente procedura, e, precisamente, in ottemperanza al provvedimento temporaneo adottato dal Corecom Valle d'Aosta, pur in assenza di una disdetta contrattuale dell'istante.

Nel merito, si deve evidenziare che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Optima Italia S.p.A. in ordine all'attivazione indebita del servizio telefonico, in quanto la società medesima, nel corso della presente procedura, ha prodotto copia della documentazione contrattuale, timbrata con il logo “La Rosa di Visentin” e debitamente sottoscritta dall'istante medesima, attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestataria dell'utenza per l'attivazione della CPS in conformità a quanto disposto dall'articolo 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 può assurgere a valenza probatoria, riveste indubbiamente una natura indiziaria, ed infine copia del documento di riconoscimento del legale rappresentante.

Da ultimo si deve rilevare, sulla base di quanto allegato al fascicolo istruttorio, che a fronte del lamentato raggio, 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.

CONSIDERATO che il contratto, prodotto in copia agli atti dalla società Optima Italia S.p.A., può ritenersi sufficiente a comprovare la volontà della parte istante di

attivazione del servizio telefonico, in quanto, ai sensi dell'articolo 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"*;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di non poter accertare alcuna responsabilità in capo alla società Optima Italia S.p.A., per inadempimento contrattuale, in ordine a quanto lamentato dall'istante;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *"Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità"*;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra Visentin in data 22 ottobre 2013.

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 *web* dell'Autorità..

Roma, 19 dicembre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani