



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 6/2022

**[REDACTED] / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/78449/2019)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/02/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;



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*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 04/02/2019 acquisita con protocollo n. 0047387 del 04/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. [REDACTED] quale titolare di un contratto di utenza denominato “*Vitamia business*” con Optima Italia S.p.A. relativamente alla fornitura di servizi di telefonia Voce ed Internet, nonché luce e gas a decorrere dal 2018, con formulario UG n. 15048 del 10.09.2018 si è rivolto al Co.re.com. di Basilicata lamentando l’intempestiva attivazione della linea telefonica stipulata in data 5.7.2018. Più precisamente, l’utente specificava che ancora alla data della presentazione dell’istanza il telefono risultava muto, e ciò determinava un grave danno per la sua attività commerciale, anche a causa dell’impossibilità di utilizzo del Pos per le transazioni con clienti e fornitori.

Per tale disservizio infatti l’istante risulterebbe esposto a sanzioni amministrative e penali derivanti dall’omesso servizio di pagamento mediante strumenti tacciabili a mezzo Pos. Nessun chiarimento e/o ausilio sarebbe stato fornito della società fornitrice del servizio prima del tentativo di conciliazione.

L’utente, pertanto, richiedeva un rimborso di euro 2.000,00 complessivi stante il perdurante disservizio e per il mancato guadagno della propria attività. All’udienza di conciliazione svoltasi il 30.01.2019 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di archiviazione per mancata partecipazione del gestore di telefonia avvocato. Pertanto, l’utente depositava in data 4.2.2019 acquisita al



protocollo n. 0047387, l'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione, il sig. [REDACTED] riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) il ripristino della linea telefonica;
- ii) l'indennizzo per mancata informazione in ordine ai tempi di attivazione della fornitura;
- iii) un risarcimento del danno patrimoniale per l'interruzione del servizio subito, per l'impossibilità di contattare i fornitori e per l'inutilizzabilità del Pos;
- iv) un rimborso delle spese sostenute per complessivi euro 2.000,00.

Con la memoria difensiva data 31.03.2019 l'istante precisava, inoltre, che la nota credito non risultava liquidata, e che il restante periodo non riconosciuto in ogni caso non risultava oggetto di indennizzo da parte del fornitore, insistendo pertanto nelle richieste formulate.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Optima Italia S.p.A., faceva pervenire la memoria difensiva, datata 28.03.2019, nella quale preliminarmente eccepiva l'inammissibilità dell'odierna domanda, in quanto promossa dall'istante personalmente e mediante indicazione del solo codice fiscale, in luogo della sottoscrizione di un contratto in veste di legale rappresentante della società [REDACTED], P.IVA [REDACTED], relativamente alla numerazione contraddistinta al N. [REDACTED], nonché per il servizio di fornitura gas sul PDR [REDACTED].

Nel merito poi precisava che il servizio voce relativo alla succitata numerazione risultava correttamente attivato in data 14.08.2018 in osservanza del maggior termine di giorni 90 contrattualmente pattuito. Quanto poi all'assenza di linea, tale disservizio veniva riconosciuto limitatamente ai giorni individuati dal 23.08.2019 al 3.9.2019, data di chiusura del guasto. Pertanto Optima riconosceva nell'immediatezza un indennizzo di euro 2,50 pro die, in ottemperanza all'art. 7 della propria Carta dei servizi, così per complessivi euro 32,50, giusta nota credito del 10.09.2018 n. 5001020.

Per il periodo successivo evidenziava la regolare fruizione della linea telefonica a decorrere da settembre 2018 sino a febbraio 2019, avendo contezza di una sola segnalazione da parte dell'utente per malfunzionamento del 23.01.2019. Detta segnalazione avrebbe riguardato un guasto imputabile direttamente al proprietario della rete, ossia Telecom Italia S.p.A., ed in ogni caso sarebbe stato risolto già il 24.01.2019. Contestava infine il disservizio legato all'utilizzo del Pos, trattandosi di un servizio non direttamente fornito da Optima, e pertanto imputabile al fornitore/produttore del dispositivo di pagamento elettronico.



Di conseguenza, la Optima Italia S.p.A. insisteva nel rigetto della spiegata richiesta l'indennizzo pari ad euro 2.000,00, avendo già provveduto al rimborso in aderenza alla propria Carta dei Servizi, quindi insistendo nell'applicazione dell'art. 20 commi 4 e 5 Delibera n. 203/18/CONS. con conseguente rigetto di tutte le richieste risarcitorie. Con memoria di replica ex art. 16 del 10.04.2019 poi si ribadiva la richiesta di integrale rigetto delle avverse pretese, chiarendo contestualmente che la nota credito veniva imputata a deconto delle fatture n. [REDACTED] del 10.09.2018 di euro 30,44 e n. 22314444. del 15.09.2018 per euro 2,06. L'Operatore insisteva inoltre in ordine alla corretta funzionalità del servizio nel periodo successivo al 3.9.2019, esibendo il dettaglio delle telefonate effettuate.

3. Motivazione della decisione

Sulla scorta della eccezione preliminare di inammissibilità della domanda si precisa che la stessa è destituita di fondamento per le seguenti motivazioni. A mente dell'art. 2318 c.c. nelle società di persone, ed in particolare nelle società in accomandita semplice, le attività compiute dal rappresentante della società sono da imputare direttamente a quest'ultima, nei confronti della quale si riverberano gli effetti di tali atti.

Vige, infatti, in materia una presunzione legale di corrispondenza tra la volontà manifestata dal rappresentante dell'ente nell'interesse di quest'ultimo e la volontà dell'ente medesimo. In tal senso, affinché il rapporto rappresentativo tra la società e il suo rappresentante possa ritenersi giuridicamente sussistente, è sufficiente che il secondo spenda il nome della società (contemplatio domini) manifestando la volontà nell'interesse dell'ente in modo tale che, per le circostanze, le caratteristiche e l'oggetto dell'attività compiuta, i terzi possano riconoscere che la volontà espressa è inerente all'attività dell'ente e, dunque, è quella dell'ente, in virtù del rapporto di rappresentanza (Cass.civ. Sez. III, sent. n. 21520 del 12.11.2004).

Non sono, dunque, necessarie particolari forme sacramentali "ad substantiam" per ricondurre la manifestazione di volontà espressa dal rappresentante a quella della società, mentre rilevano gli aspetti "in fatto" appena evidenziati. A ciò va aggiunto che la responsabilità del socio accomandatario per le obbligazioni contratte dalla società risulta illimitata e per lo stesso vige un regime di responsabilità vigente "pendente societate" (ex multiis, Cass. civ. n. 13805/2016).

Ne consegue che l'utente che ha provveduto a compilare il modello UG prima e l'odierna richiesta di definizione personalmente, abbia comunque agito nell'interesse della società risultandone socio accomandatario, ed essendo tanto desumibile sia dalla denominazione sociale [REDACTED] che dalla firma apposta in calce al contratto con l'operatore.

Per quanto dedotto la preliminare eccezione di inammissibilità non può trovare accoglimento. Sempre in via preliminare, circa la richiesta di risarcimento danni, occorre



rilevare che sia la quantificazione, che la liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza, ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute, nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità". "Resta salva la possibilità delle parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno" (art. 20, commi 4 e 5 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS).

In merito, giova richiamare l'orientamento formatosi sul punto, secondo il quale "Se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dal parte dell'operatore e del conseguente indennizzo a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte" (Delibera n. 529/09/CONS e Delibera Agcom 173/11/CONS). In tal senso, anche diversi Corecom, "Qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterpretate ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare"ad ogni buon conto, come da giurisprudenza costante, sia di questo Corecom, che dell'Agcom, ogni richiesta esorbitante, deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi e del contratto".

Il principio di tutela del contraente più debole deve comunque condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere quantificate come domande di indennizzo contrattuale (Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 63/2017). Alla luce di quanto sopra, nel caso di specie, l'istanza formulata, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento danni, in applicazione del richiamato criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore (cfr. Delibera Corecom Emilia- Romagna 23/12).

Giungendo infatti al merito della questione prospettata deve rilevarsi che la descrizione dei fatti fornita dall'utente quanto all'assenza di linea Voce ed Adsl relativamente al periodo individuato dal 14 agosto 2018 al 23 settembre 2018 non viene confutata dalla documentazione prodotta dal gestore, in quanto nella schermata prodotta dall'operatore si attesta l'utilizzabilità della numerazione soltanto dal 24.09.2018. Pertanto nella fattispecie in esame l'onere della prova gravante sul gestore non appare pienamente adempiuto tanto da determinare l'accoglimento della richiesta sub iii) sotto forma di indennizzo di euro 12,00 pro die e per ciascun servizio Voce e Adsl, secondo il combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n° 347/18/CONS, da computarsi in giorni 41 dal 14.8.2018



al 24.9.2019, così per complessivi euro 984,00 (€ 492,00 per Voce ed euro 492,00 per Adsl) in quanto relativi a due differenti servizi.

Quanto infine alla richiesta di indennizzo per mancata informazione ai tempi di attivazione, si osserva che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (allegato A alla delibera n.179/03/CSP), “gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale”. Tuttavia occorre osservare che nella Carta dei servizi Optima (servizi di linea fissa), all’art. 4 “Impegni” è stabilito che “l’operatore si impegna ad attivare tutti i servizi contrattuali, secondo le modalità indicate nelle condizioni generali di contratto, entro 90 giorni dalla data del suo perfezionamento, salvo problemi tecnici non imputabili ad Optima.

In tale caso, Optima si impegna a comunicare tempestivamente al cliente, ogni evento che possa inficiare la regolare attivazione dei servizi.” Dalla documentazione versata il Gestore ha offerto idonea prova dell’attivazione tempestiva della linea in data 14.8.2018, in aderenza alla propria carta servizi a cui la copia delle condizioni economiche sottoscritte dall’utente fa espresso rimando.

Per quanto detto la doglianza sub ii) non può trovare accoglimento. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 20, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS, l’importo di euro 100,00 (cento/00) considerata la partecipazione sia all’udienza di conciliazione che in quella di definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell’istanza avanzata in data 4.2.2019 dal sig. [REDACTED] vs Optima Italia S.p.A., che l’Operatore provveda a:

- corrispondere all’utente la somma di euro 984,00 per assenza di linea voce e adsl dal 14.08.2018 sino al 23.09.2018 ex art.li 6, comma 1, e 13, commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS;
 - corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all’istante, della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 20 comma 6 dell’Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.



3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Potenza, 04/02/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

