

**DELIBERA N. 27/2024**

**xxxxxxxxxxx/ OPTIMA ITALIA SPA  
(GU14/425161/2021)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/02/2024;

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. 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxxxxx del 17/05/2021 acquisita con protocollo n. 0228051 del 17/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dott.ssa Arianna Abbruzzese, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente rappresenta quanto segue: "\*\*\*\*\* è cliente Optima da alcuni anni, avendo sottoscritto un'offerta "Tutto-in-uno" relativa a varie utenze domestiche. In data 16/12/2019 sottoscriveva - per tramite di un incaricato Optima presso la sua abitazione - anche un contratto di telefonia mobile. La sim, però, non è stata mai recapitata e nonostante ciò Optima continua ad emettere fatture relative a servizi mai erogati. In data 29/02/2020 il sig. \*\*\*\*\* ha spedito formale reclamo all'indirizzo della società per lamentare il disservizio, senza mai ricevere risposta. In data 15/02/2021 è stato avviato procedimento di conciliazione (n. UG/394048/2021) che si concludeva in data 14.05.2021 con verbale di mancato accordo per mancata comparizione della società all'udienza fissata". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Regolarizzazione del contratto o, in mancanza, risoluzione per inadempimento; II) storno posizione debitoria; III) rimborso somme illegittimamente versate; IV) indennizzo disagi patiti.

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

L'operatore convenuto nelle proprie memorie difensive rappresenta quanto segue: "Con la presente memoria la società "Optima Italia s.p.a." intende fornire opportuni chiarimenti in merito alla propria posizione per quanto concerne la controversia in oggetto e replicare alle richieste avanzate dalla parte istante. A tal riguardo si rappresenta che già in data 19.07.18 il cliente concludeva con la scrivente società un contratto, aderendo all'offerta denominata Optima Vita Mia ed avente ad oggetto la fornitura del servizio di energia elettrica e gli venivano regolarmente consegnate il 27.07.18, n. 2 SIM del valore di €. 90,00 di cui la prima scontata al 100%, come da documentazione allegata. Ed infatti, la SIM con numerazione 393\*\*\*\*575 viene indicata in fattura a costo 0 poichè il cliente gode della Promo Optima Mobile sconto del 100% per 12 mesi. Da verifiche effettuate poi emerge che nemmeno il costo del servizio relativo alla sim con numerazione 393\*\*\*\*\*178 viene mai addebitato al cliente in alcuna fattura, per cui non si rilevano le ragioni delle doglianze. Nel mese di gennaio 2019, risulta dai nostri sistemi la gestione di un caso di blocco sim per smarrimento e poi ancora un reclamo con conseguente spedizione e sostituzione sim datato 23/03/2020 per la quale si allega prova di consegna. In data 16.12.2019 il cliente ha concluso con la scrivente società un contratto denominato

Optima Tutto in Uno Consumer avente ad oggetto la fornitura dei servizi di energia elettrica e gas naturale. Tale contratto prevedeva alcun servizio mobile per cui alcuna SIM doveva essere consegnata al cliente. Ad oggi le SIM risultano attive come da print in calce”. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l’operatore conclude per il rigetto dell’istanza.

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

La richiesta sub I), non può essere accolta, non rientrando nell’ambito delle questioni passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell’art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla Delibera n. 203/2018/CONS). In particolare si osserva che, la determinazione dell’oggetto del contratto, con fissazione dei corrispettivi per i servizi erogati, così come le modalità di esecuzione dello stesso e le richieste di modifica contrattuale, nei limiti del rispetto della normativa di settore, è appannaggio della libertà negoziale delle parti, con la conseguenza che questo Corecom non può sostituirsi ai contraenti nell’individuazione del sinallagma e delle obbligazioni secondarie. Con riferimento alle richieste sub II) e III) si osserva quanto segue. L’istante lamenta la mancata consegna di una sim asseritamente prevista nel contratto stipulato in data 16.012.2019, nonché la relativa fatturazione. Dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che l’istante ha sottoscritto un primo contratto stipulato con l’operatore convenuto in data 19/07/2018, con denominazione offerta “Optima Vita Mia”, che prevedeva nell’allegato tecnico la consegna di una sim del valore di €. 90,00 scontata al 100% con numerazione 393\*\*\*\*\*178. Agli atti risulta poi che l’istante, in data 16/12/2019, ha sottoscritto il contratto “Optima Tutto in Uno Consumer”, avente ad oggetto la fornitura del servizio di elettricità. In detto documento non v’è alcuna evidenza di clausole contrattuali né dell’allegato tecnico riconducibile all’asserita previsione di ulteriore consegna di sim. Inoltre, dalla disamina delle fatture allegate agli atti, non si rinviene alcun addebito relativo a sim, pertanto, le richieste in esame non possono trovare accoglimento. La richiesta sub IV) deve dichiararsi inammissibile in quanto sottende una richiesta di tipo risarcitorio, come tale non passibile di costituire oggetto di definizione ai sensi dell’art. 20, co. 4, dell’All. A alla delibera 203/2018/CONS. Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell’Autorità giurisdizionale.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 28 febbraio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco