



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE n. 13 del 12-2-2015

Oggetto: Definizione della controversia:

l.c/ OPTIMA ITALIA S.p.a.

L'anno 2015 addì 12 del mese di febbraio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

|                   |                 | Pr. | Ass. |
|-------------------|-----------------|-----|------|
| Felice Blasi      | Presidente      | X   |      |
| Antonia Daloiso   | Vice presidente | X   |      |
| Elena Pinto       | Vice presidente |     | X    |
| Stefano Cristante | componente      | X   |      |
| Adelmo Gaetani    | componente      | X   |      |

**II. COMITATO**

Nella riunione del 12 febbraio 2015;

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 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

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.)”;

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 4 dicembre 2008;

Vista la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art.4, c1, lett.e) ;

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 "Regolamento";

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 dell'utente C \_\_\_\_\_ presentata in data 05/11/2013;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'avv. \_\_\_\_\_, con istanza di definizione della controversia inoltrata al Corecom Puglia, promuoveva un procedimento nei confronti del gestore telefonico Optima Italia S.p.a. lamentando la difformità tra la tariffa pattuita in sede di conclusione del contratto e quella applicata in fattura.

L'utente, infatti, deduceva di aver sottoscritto in data 06.12.2012 un contratto di telefonia mobile in cui, a fronte del pagamento di un canone fisso mensile di € 36,00, poteva usufruire di 900 minuti e 1 GB di traffico internet.

Ricevuta però la prima fattura di addebito pari ad € 72,69 contattava più volte il call-center della società Optima al fine di evidenziare tale circostanza e, in tale occasione, " *le veniva suggerito di non effettuare il pagamento della fattura e veniva rassicurata che le avrebbero inviato una fattura di rettifica. Successivamente riceveva altre fatture di pari importo e anche superiore*".

La sig.ra \_\_\_\_\_ non provvedeva al pagamento delle fatture contestate e in data 17.06.2013 la società Optima le bloccava il traffico sia in uscita che in entrata senza alcun preavviso.

In data 23.06.2013 l'istante depositava presso l'Ufficio Corecom Puglia istanza di richiesta di provvedimento temporaneo d'urgenza per la riattivazione della linea mobile; il Corecom Puglia emetteva provvedimento temporaneo di urgenza di riattivazione (quale????).

Rassegnando le proprie conclusioni la sig.ra \_\_\_\_\_ chiedeva che fosse dichiarato nullo il contratto per la mancata firma delle numerose clausole vessatorie, lo storno delle somme contestate, il ritiro della pratica dalla società di recupero del credito, l'indennizzo per il disagio subito, oltre le spese di procedura.

ew



## 2. La posizione del gestore

La società Optima Italia S.p.a. nelle proprie memorie deduceva quanto segue.

La sig.ra \_\_\_\_\_, stipulava un regolare contratto denominato Optima Mobile per la fornitura di un servizio di rete mobile che veniva attivato in data 13.12.12 e sospeso in data 17.06.2013 seguito di una persistente morosità.

La stessa linea, a seguito di provvedimento temporaneo di urgenza veniva riattivata.

La società resistente evidenziava altresì di non aver mai ricevuto un reclamo scritto da parte dell'istante.

L'istante risultava debitore di un importo pari ad Euro 523,75.

## 3. Motivazione della decisione

Le richieste formulate dall'utente in questa sede non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Con riferimento alla richiesta di "annullamento contrattuale per mancata firma delle numerose clausole vessatorie" si rileva che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia è "limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

In ordine alla richiesta di storno delle somme contestate si evidenzia l'estrema genericità ed indeterminazione dell'istanza nella parte relativa alla quantificazione degli importi contestati. L'istante infatti, non ha prodotto né in fase di avvio della procedura conciliativa, né in fase di definizione amministrativa le fatture oggetto di doglianza dalle quali si potessero desumere gli addebiti illegittimi e gli importi di cui si chiede lo storno.

L'oggetto della controversia risulta non chiaramente determinato, la descrizione dei fatti alquanto generica e, come tale, del tutto insufficiente, attesa anche l'assoluta mancanza di documentazione allegata che l'istante avrebbe dovuto fornire a supporto come fatture, lettere di reclamo.

Con riferimento alla sospensione dell'utenza telefonica, occorre all'uopo ricordare che l'art. 5 della delibera 173/07/Cons e successive modifiche prevede che il gestore possa disporre la sospensione del servizio in caso di ripetuti mancati o ritardati pagamenti, fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso.

Nel caso di specie, seppur vero che il gestore non ha preavvisato l'utente circa la sospensione, ci troviamo di fronte a ripetuti mancati pagamenti da parte della sig.ra \_\_\_\_\_ che non ha provveduto tempestivamente ad onorare le fatture neanche per la somma non contestata.

E comunque si evidenzia che l'operatore, nonostante il perdurare della morosità, a seguito di richiesta di provvedimento d'urgenza, riattivava l'utenza.

Alla luce di tutto quanto esposto in premessa, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

ew

**DELIBERA**

Il rigetto delle richieste formulate dall'utente.

Il presente provvedimento costituisce ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259.

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

Ai sensi dell'art.135, comma 1, lett.b del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n.104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità ( www.agcom.it).

Il Responsabile del procedimento

(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente

(Felice Biasi)

*La presente copia composta  
di n° 4 (quattro) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.*



La P.P. Delegata  
"Conciliazioni e Definizioni controversie"  
Dott. Nicola Scelsi