



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.70 /2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

/OPTIMA ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciassette, il giorno 26 del mese di ottobre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
	X
X	

DELIBERA N. 70/2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[REDACTED] / OPTIMA ITALIA S.P.A.
(Prot. n. 8170/C del 18.08.2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 26/10/2017;

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 L.R. n.20/2000 “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 della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, 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 [REDACTED], presentata in data 18 agosto 2016, Prot. n. 8170/C, contro Optima Italia S.p.A.

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue.

1. La posizione della parte istante

Il Sig. [REDACTED], titolare dell'omonima Ditta individuale, sostiene di essersi visto attivare un contratto con l'Operatore Optima Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Optima Italia), in relazione all'utenza n. [REDACTED], senza averlo mai richiesto.

In particolare, parte istante riferisce di essere stato contattato, nel mese di ottobre del 2015, da un Agente, tale [REDACTED] che gli avrebbe prospettato la possibilità di cambiare Operatore circa la fornitura di energia, ma non il fornitore del servizio di telefonia; al contrario, poco dopo l'incontro il Sig. [REDACTED] riceveva un router da parte della Società Optima Italia, che l'istante si dichiarava costretto ad utilizzare pur di non restare disservito. Nel febbraio del 2016 un tecnico dell'Operatore Fastweb S.p.A. si presentava presso la sede della Ditta per poter cambiare il router; il Sig. [REDACTED] negava l'accesso non avendo sottoscritto alcun contratto con il predetto Gestore e, a partire dal mese di febbraio 2016, rimaneva disservito.

In base a tali premesse, il Sig. [REDACTED] ha richiesto:

- i) l'indennizzo previsto nel Regolamento;
- ii) il risarcimento del danno secondo criteri di "equità e proporzionalità".

Parte istante non ha depositato memorie nei termini concessi con la lettera di avvio del procedimento del 30 novembre 2016.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Optima Italia, con memorie del 1 febbraio 2017, depositate, quindi, tardivamente rispetto ai termini individuati nella lettera di avvio del procedimento, dichiarava di aver già accolto il reclamo presentato da parte dell'istante, seppure senza entrare nel merito dello stesso. Il servizio di telefonia, attivo dal mese di novembre 2015, sarebbe cessato in data 27 febbraio 2016 per migrazione verso altro Gestore, e la Società convenuta aveva provveduto con lo storno delle fatture emesse e non ancora pagate ed il rimborso di quelle già pagate. La convenuta chiedeva, quindi, il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. [REDACTED]

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alle domande formulate nell'istanza depositata sub ii), ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato a rimborsi di somme risultate non dovute (od, eventualmente, al loro storno), agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, pare evidente come debba considerarsi esclusa per questo Ufficio la possibilità di pronunciarsi sulla richiesta di risarcimento del danno, esulando quest'ultima dai possibili oggetti della pronuncia ai sensi dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

Nel merito, l'istanza formulata sub i) deve ritenersi ammissibile e parzialmente fondata, nei termini che si vanno ad esporre.

Il Sig. [REDACTED] lamenta l'attivazione non richiesta del servizio sulla propria utenza telefonica n. [REDACTED] da parte del Gestore Optima Italia. L'Operatore, seppure con memorie depositate tardivamente, non nega la circostanza di aver gestito, a partire dal mese di novembre 2015 e fino al 27 febbraio 2016, la linea della parte istante; non produce documentazione atta a comprovare la circostanza che l'utente abbia effettivamente aderito ad un contratto con la Compagnia Optima Italia per la fornitura del servizio di telefonia e dichiara di aver già provveduto a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa del Sig. [REDACTED]. Il Gestore, peraltro, produce distinta del bonifico effettuato per i dovuti rimborsi, documento non contestato dall'istante.

Dalla documentazione emersa agli atti emerge come, effettivamente, il Sig. [REDACTED] abbia subito l'attivazione non richiesta del servizio da parte del Gestore Optima Italia che, nel corso della procedura, non ha dimostrato, come sarebbe stato suo onere, l'esistenza di alcun valido contratto con l'utente, né, peraltro, ha contestato la ricostruzione fattuale operata dall'utente stesso. L'accaduto è probabilmente il frutto dell'operato poco chiaro dell'Agente [REDACTED], ma tale circostanza non esime in alcun modo la Società Optima Italia da responsabilità nei confronti della parte istante. Il fatto che l'Agente possa aver svolto il proprio mandato ponendo in essere comportamenti non conformi all'incarico ricevuto non esclude la responsabilità dell'Operatore, in quanto lo stesso ha agito in nome e per conto di quest'ultimo con imputazione direttamente ad esso degli effetti sia favorevoli che sfavorevoli delle azioni compiute. Deve al riguardo evidenziarsi che, in base alle regole di diritto comune e come più volte affermato dall'Agcom in propri provvedimenti (*ex pluris*: Delibere n. 619/08/CONS, n. 96/10/CONS, n. 163/11/CONS e n. 458/13/CONS), il fatto che una società si sia avvalsa di soggetti terzi per l'adempimento di specifici compiti non vale ad escludere una sua responsabilità qualora, come nel caso di specie, essi non vengano correttamente assolti, rispondendo essa quanto meno a titolo di *culpa in eligendo* (con riferimento alla scelta del soggetto incaricato) e *in vigilando* (nella misura in cui non abbia adottato adeguate misure di controllo sui terzi del cui operato si sia avvalsa).

Pare evidente, quindi, come la Società convenuta debba essere condannata a versare l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto in relazione all'utenza n. [REDACTED]. Circa il periodo indennizzabile, il *dies a quo* andrà individuato nel giorno 1 novembre 2015 (data in cui la linea oggetto del contendere pare essere passata materialmente nella gestione della Compagnia Optima Italia, come emerge dalla memoria prodotta), mentre il *dies ad quem* sarà il 27 Febbraio 2017, giorno in cui la linea in oggetto è migrata nella disponibilità di un diverso Operatore.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 8 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che, *"nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione"*; tale somma non dovrà calcolarsi nella misura del doppio, pur trattandosi di utenza di tipologia "business", poiché ciò non è previsto dall'art. 12 della stessa Delibera per l'indennizzo previsto dall'art. 8; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.190,00 (euro 5 x 2 x 119 giorni di attivazione non richiesta).

Circa la posizione contabile-amministrativa, il Gestore ha già provveduto con la sua regolarizzazione.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. [REDACTED] in data 18 agosto 2016, prot. n. 8170/C, contro Optima Italia S.p.A.

Delibera

La Società Optima Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante l'importo di euro 1.190,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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;

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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

