

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Ditta [REDACTED] Sacchettificio [REDACTED] di Lunardi [REDACTED] /Optima Italia [REDACTED]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Gemma Pastore** *in sostituzione del Dott. Luciano Moretti, Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. **[REDACTED]**

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 199 dell'8 maggio 2014 con cui la società Ditta ██████████ Sacchettificio ██████████ di Lunardi ████████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Optima Italia ██████████ (di seguito, per brevità, Optima Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 13 maggio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 13 ottobre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 18 novembre 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La ditta istante, già intestataria di un contratto di fonia fissa con un diverso gestore per la linea n. [REDACTED], aderiva alla proposta di incaricati del gestore Optima Italia per la fornitura del servizio voce e ADSL. Successivamente, il Sacchettificio [REDACTED] contestava la mancanza di trasparenza del contratto proposto e le fatture emesse nei suoi confronti. Con raccomandata in data 17 ottobre 2013, parte istante richiedeva la cessazione del rapporto in essere con l'operatore Optima Italia, con migrazione della numerazione ad altro gestore.

Ai reclami presentati, anche a mezzo dell'associazione Federconsumatori, con esplicita richiesta di produzione di copia del contratto, la società Optima Italia avrebbe dato riscontro producendo unicamente la proposta sottoscritta, ma senza allegare il piano tariffario.

In data 22 aprile 2014 la ditta istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, stante la mancata adesione da parte del gestore.

Con l'istanza di definizione della controversia parte istante ha chiesto:

- 1) la risoluzione del rapporto in essere con la società Optima Italia senza l'addebito di costi;
- 2) l'annullamento di tutte le fatture emesse e di quelle in emissione fino alla definitiva chiusura del rapporto;
- 3) il ritiro della pratica di recupero del credito;
- 4) la disattivazione dell'utenza oggetto dell'istanza.

In data 14 maggio 2014 il gestore ha fatto pervenire propria memoria difensiva, con la quale veniva rappresentata la circostanza che, in data 17 giugno 2013, la ditta Sacchettificio [REDACTED] aveva aderito alla proposta denominata "Optima Voce/ADSL", avente ad oggetto la fornitura del servizio voce a mezzo della tecnologia CPS, nonché la fornitura del traffico dati. L'operatore precisava come non fossero pervenuti reclami prima della missiva inviata dall'associazione Federconsumatori il 12 febbraio 2014, comunque successivamente alla richiesta di disdetta formulata dall'utente in data 28 ottobre 2013, in seguito alla quale era stata disattivata la linea telefonica. Le condizioni economiche della proposta cui il Sacchettificio [REDACTED] aveva aderito erano presenti nella proposta commerciale stessa. Le fatture emesse risultavano insolute sebbene legittimamente emesse.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla presunta mancanza di trasparenza contrattuale da parte della società Optima Italia in relazione al contratto sottoscritto ed avente ad oggetto

la fornitura del servizio ADSL e voce sulla linea n. [REDACTED].

In via preliminare, con riferimento alle domande di cui al punto 1) ed al punto 4) delle richieste dell'istante, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia, così come esplicito chiaramente anche dalle Linee Guida individuate dalla Delibera n. 276/13/CONS, è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, non è possibile dare seguito, in questa sede, alla richiesta di "risoluzione del rapporto in essere con la società Optima Italia senza l'addebito di costi" o a quella di "disattivazione dell'utenza oggetto dell'istanza", non essendo oggetto contemplato dall'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS. Peraltro, riguardo la risoluzione contrattuale, Optima Italia, nella memoria depositata il 14 maggio 2014, dà atto dell'avvenuta risoluzione del contratto con conseguente disattivazione della linea telefonica collegata e, quindi, da un punto di vista sostanziale, pare possibile ritenere legittimamente cessata la relativa materia del contendere.

Nel merito:

Parte istante contesta alla società Optima Italia la scarsa trasparenza contrattuale applicata nei suoi confronti, dato che, al momento della sottoscrizione del contratto, il rappresentante della compagnia non avrebbe consegnato copia della relativa documentazione, comprese le condizioni generali di contratto ed il correlato piano tariffario; per questi motivi, il Sacchettificio [REDACTED] chiede l'annullamento delle fatture emesse nei suoi confronti.

Deve considerarsi, tuttavia, come la ditta istante non contesti di aver aderito spontaneamente al contratto; non può parlarsi, pertanto, nel caso in esame, di attivazione di un servizio non richiesto.

Inoltre, non viene mai accennato al fatto che, nel perdurare del rapporto contrattuale con l'operatore Optima Italia, l'utente abbia subito una qualche forma di disservizio sulla linea. Anche nelle missive inviate a mezzo dell'associazione Federconsumatori non viene fatto alcun riferimento a cosa dovrebbe consistere il disservizio subito, oltre alla mancata consegna della documentazione contrattuale.

Né viene contestato che la tariffazione applicata per il servizio di telefonia fosse non conforme a quanto pattuito in sede di firma del negozio, o non dovuta per mancato utilizzo del servizio.

Deve precisarsi, inoltre, che, come rilevato dalla compagnia telefonica nelle memorie depositate, la tariffazione applicata alla ditta Sacchettificio [REDACTED] fosse esplicita già nella proposta di abbonamento sottoscritta e fatta pervenire alla cliente, con la conseguenza della irrilevanza della mancata allegazione del piano tariffario, lamentata da parte istante.

La mancata consegna della documentazione contrattuale, seppure configurante sicuramente una violazione degli obblighi gravanti sul gestore nei confronti del proprio cliente, non rientra tra le fattispecie indennizzabili previste dalla delibera 73/11/CONS.

Dall'istanza GU14 prodotta, si evince unicamente che l'utente ha contestato le fatture emesse, ma non viene specificato in cosa i conti telefonici in oggetto fossero discordanti rispetto a quanto pattuito o quale sarebbe la motivazione che dovrebbe giustificare il loro mancato pagamento. In altri termini, la richiesta formulata dall'istante risulta, sia nella sua formulazione, sia nella sostanza, generica ed indeterminata: non è possibile comprendere quali siano le condizioni contrattuali pattuite e non rispettate da parte dell'Operatore.

Ne consegue che non possono essere accolte le istanze formulate dalla ditta Sacchettificio Lunardi riguardo alla richiesta di annullamento degli importi fatturati, per la genericità della domanda formulata.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 luglio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 8 maggio 2014 dalla società Ditta ██████ Sacchettificio ██████ di Lunardi ██████ nei confronti di Optima Italia ██████, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Gemma Pastore

Il Presidente
Sandro Vannini