



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

**DETERMINAZIONE DELLA P.P.  
"CONCILIAZIONI E DEFINIZIONI DELLA CONTROVERSIA"  
DELEGATA DAL DIRETTORE**

*Attesto che copia del presente  
atto ai sensi e per gli effetti  
dell'art. 6 - comma 5 - della  
l.r. n° 7/97 è stato affisso  
all'Albo del Consiglio per  
cinque giorni consecutivi.*

dal 24/2/2015  
al 3/3/2015

IL RESPONSABILE

N. 7 del 12 febbraio 2015 del registro delle determinazioni

**OGGETTO:**

**- OPTIMA ITALIA S.p.a.**

Definizione della controversia (prat. GU14 n. 176/1393/2013 MAS) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

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, 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

presentata in data 27/07/2013;

*Ar*

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

nella propria istanza introduttiva e nel corso dell'istruttoria ha rappresentato quanto segue:

- 1) In data 17.07.2012 un responsabile di zona di Optima Italia S.p.a. si recava presso per una valutazione gratuita dei consumi telefonici onde consentire, all'esito, la valutazione della proposta contrattuale più conveniente;
- 2) Sta di fatto che, in realtà, sottoscriveva modulo contrattuale cui seguiva la ricezione del modem;
- 3) Pertanto, esercitava diritto di recesso a mezzo raccomandata a/r del 6.09.2012 e restituiva gli apparati in suo possesso;
- 4) Nelle more, in data 26.10.2012, l'istante chiedeva il passaggio dell'utenza in Telecom Italia;
- 5) Con successivi fax del 7.11.2012 e 22.11.2012 l'utente, a mezzo del proprio difensore, contestava le fatture n. 388677/I del 9.10.2012 di € 117,08 e n. 431674/I del 9.11.2012;
- 6) Con note fax 21.11.2012, 7.12.2012 e 10.12.2012 Optima riscontrava il reclamo confermando la correttezza delle fatturazioni, ad eccezione del costo di attivazione che pertanto veniva stornato;
- 7) Le fatture insolute veniva sollecitate anche dallo studio legale incaricato dal Gestore per il recupero del credito;
- 8) Pertanto, depositava istanza di conciliazione dinanzi il Co.Re.Com Puglia che si concludeva con verbale n. 1928/2013 di esito negativo per mancata adesione dell'Operatore al procedimento.

Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiedeva all'Autorità :

- di definire la controversia disponendo lo storno della fattura 2697/I di € 75,09, il rimborso della fattura pagata pari ad € 68,04 e delle spese per il rientro in Telecom e la restituzione degli apparati, oltre che l'indennizzo per i disservizi subiti.

### 2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive, Optima confermava la correttezza del proprio operato precisando che:

- 1) L'utente sottoscriveva in data 17.07.2012 proposta di contratto denominato Opti Voce/Opti Web da rete fissa in modalità CPS e traffico dati e relative condizioni generali di contratto;
- 2) Il servizio voce non veniva mai attivato perché nelle more perveniva disdetta contrattuale, laddove l'adsl - attivata il 17.09.2012 - veniva cessata il 4.12.2012 a seguito di migrazione;
- 3) Il passaggio all'operatore Telecom si perfezionava il 4.12.2012;
- 4) Le fatture n. 431674/I dell'8.11.2011, n. 474446 del 6.12.2012 (pagate) e n. 2697 del 10.01.2013 (insoluta) risultavano regolari e pertanto dovute, mentre il costo di attivazione adsl risultava già stornato con nota credito n. 388677 del 9.10.2012.

All'udienza del 27.3.2013, fissata per la discussione della controversia, partecipava solo l'utente a mezzo del proprio difensore, avendo Optima comunicato di non aderire al procedimento.

Esaurita la fase istruttoria, la pratica veniva definita

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dagli scritti difensivi e dalla documentazione versata in atti, la domanda formulata dall'istante può essere accolta nei limiti di seguito specificati.

L'utente lamenta indebita attivazione dei servizi voce e adsl mai richiesti, non avendo espresso un valido e consapevole consenso al rapporto contrattuale.

Sul punto, può ritenersi che non sussiste responsabilità in capo a Optima Italia S.p.a, avendo la società medesima nel corso della presente procedura prodotto copia della documentazione contrattuale, debitamente timbrata e sottoscritta dall'istante, attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario dell'utenza per l'attivazione della CPS, con acquisto del router, in conformità a quanto disposto dall'art. 21, comma 3, della Delibera AGCom 417/06/CONS, secondo il quale "il modulo d'ordine sottoscritto dal cliente fornisce evidenza dell'avvenuto accordo tra le parti".

Documento, quest'ultimo, che sebbene non possa assurgere a valenza probatoria, riveste indubbiamente una natura indiziaria, corredato peraltro dalla copia del documento di identità della parte istante e dalle relative coordinate bancarie per l'addebito a mezzo R.I.D. dei corrispettivi.

Detto contratto è sufficiente a comprovare la volontà della parte istante di attivazione del servizio telefonico, in quanto, ai sensi dell'art. 2702 c.c. "*fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta*".

Da ultimo si deve rilevare, sulla base di quanto allegato al fascicolo istruttorio, che a fronte del lamentato raggio, l'istante ometteva di sporgere formale denuncia all'autorità di pubblica sicurezza, limitandosi a formalizzare la disdetta contrattuale, all'esito della quale l'Operatore cessava il servizio adsl.

Pertanto, la richieste di rimborso delle fatture pagate e delle spese sostenute per la restituzione del modem e per il rientro in Telecom Italia non possono trovare accoglimento.

Uguualmente, va rigettata la richiesta di liquidazione di indennizzo "per il disservizio arrecato durante il malfunzionamento della linea", in quanto genericamente formulata e non supportata da elementi idonei alla sua valutazione.

Va invece accolta la domanda di storno della fattura n. 2697 del 10.01.2013 di € 75,09 contenente esclusivamente costi per recesso anticipato e interessi moratori: Optima, infatti, pur avendone l'onere, non ha fornito alcun chiarimento relativamente alla legittimità della propria pretesa, ed in particolare alla correttezza dell'addebito dei costi di disattivazione eseguito in occasione del passaggio dell'utenza al recipient Telecom Italia, limitandosi a richiamare le condizioni contrattuali.

In materia va ricordato che la L. 40/2007 che ha convertito, con modifiche, il D.L. 7/2007, all'art. 1 comma 1, prevede che "*Al fine di favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio, nonché di facilitare il confronto tra le offerte presenti sul mercato, è vietata, da parte degli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, l'applicazione di costi fissi e di contributi per la ricarica di carte prepagate, anche via bancomat o in forma telematica, aggiuntivi rispetto al costo del traffico telefonico o del servizio richiesto. E' altresì vietata la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato. Ogni eventuale clausola difforme è nulla e non comporta la nullità del contratto, fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore*".

Il comma 3 del medesimo art. 1, inoltre, prevede che "*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*".

Precisa la Direzione Tutela Consumatori dell'Authority che "in ogni caso, l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori. (...) Nel settore della telecomunicazioni merita una precisazione a parte il caso del passaggio degli utenti da un operatore ad un altro. In tale casistica di recesso - prevalente sul piano statistico - generalmente le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente. Esse sono dunque già remunerate da quest'ultimo. In tali casi, pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati".

Infine, con riferimento alla richiesta di rimborso spese sostenute per il procedimento, si precisa che, ai sensi dei Regolamenti di cui alle Delibere AGCom 173/07/Cons e 529/09/Cons, il rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'espletamento della procedura conciliativa e di risoluzione della controversia è forfettariamente predeterminato dalla stessa Authority in conformità al disposto dell'art. 19, comma 6, dell'allegato A alla Delibera 173/07/Cons: "nel provvedimento decisivo l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura", da liquidarsi secondo i criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti.

Pertanto, si liquida in favore dell'istante l'importo di € 50,00, stante la partecipazione del difensore di \_\_\_\_\_ all'udienza fissata per la discussione della controversia.

Adempimenti Contabili di cui alla l.r. n°28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Visto il D.Lgs n. 165/2001 e succ. mod. ed int.;

Vista la L.R. n. 6/2007;

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

Vista la determinazione n. 11 del 28 febbraio 2014, con la quale il Direttore del Comitato regionale delle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 45 della L.R. 16/4/2007, n.10, ha conferito delega di alcuni compiti dirigenziali al titolare della Posizione Professionale "Conciliazioni e Definizioni delle controversie" dott. Nicola Scelsi;

## DETERMINA

in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'utente, che la società OPTIMA ITALIA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede in Napoli, al Corso Umberto I, n. 174, provveda a:

- regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante contraddistinta dal codice cliente n. \_\_\_\_\_ stornando le fatture emesse e rimaste insolute e a ritirare a propria cura e spese la pratica dalla società di recupero del credito;
- corrispondere in favore di \_\_\_\_\_ la complessiva somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso spese procedura.

La società Optima Italia S.p.a è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un 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.

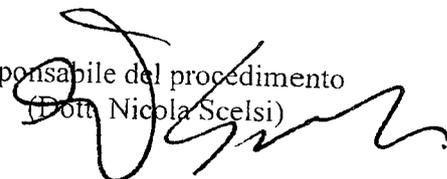
Ai sensi dell'art.135, comma 1, lett.b del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n.104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità ( www.agcom.it).

Di dare atto che il presente provvedimento, costituito da n. 05 (cinque) fasciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per cinque giorni all'albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

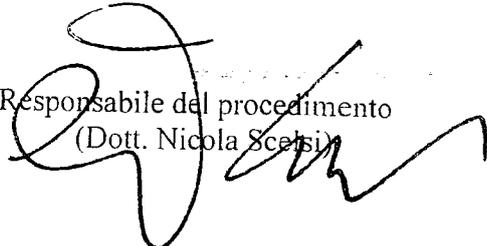
Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Responsabile del procedimento  
(Dott. Nicola Scelsi)



Il sottoscritto attesta che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa nazionale e regionale e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Responsabile del procedimento  
(Dott. Nicola Scelsi)



La presente copia composta  
di n° 5 (Cinque) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.



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

