

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**G. CAMPONESCHI/OPTIMA ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/499/2016)**

**Registro Corecom n. 39/2017**

**IL DIRIGENTE**

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”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 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 sig. G. Camponeschi presentata in data 28.06.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Optima Italia XXX, di seguito per brevità “Optima”, addebiti differenti da quelli convenuti ed una condotta commerciale scorretta.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Il 15 maggio 2015 sottoscriveva con Optima un contratto per l’erogazione di Elettricità, adsl e voce, indotto dalle assicurazioni di un agente circa il fatto che Optima era associata con Telecom e che avrebbe ottenuto solo un prezzo più favorevole;
- b. A seguito della ricezione della fattura di Telecom di chiusura rapporto, apprendeva che Optima era società distinta da Telecom e richiedeva immediatamente il rientro in Telecom;

- c. Nonostante il reclamo, Optima richiedeva via sms somme relative all'intero pacchetto ADSL, voce ed elettricità;
- d. All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 6 giugno 2016 nessuno era comparso per Optima.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- Annullamento delle fatture di Optima e rimborso delle somme pagate a Telecom per recesso anticipato
- Indennizzo per condotta commerciale scorretta

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

Nel merito, l'operatore ha evidenziato che l'istante ha apposto otto sottoscrizioni ad una proposta di contratto, recante i loghi e i marchi di Optima e contenente il continuo riferimento all'offerta contrattuale denominata Optima Vita Mia, dichiarando di aver preso conoscenza e di approvare le CGC. Espletate le attività di verifica e controllo dei documenti contrattuali e personali acquisiti dall'agente commerciale, Optima, nel dare seguito alla proposta di contratto, ha attivato il servizio voce in data 9 giugno 2015, il servizio ADSL in data 15 giugno 2015, il servizio energia in data 1 agosto 2015. Ha precisato il costo del canone mensile fisso (pari ad Euro 104,00) per un plafond di traffico e di consumo, dichiarando di aver correttamente fatturato i consumi oltre soglia del servizio voce dell'utente ed ha infine contestato la genericità della domanda di indennizzo per comportamento scorretto, chiedendo il rigetto di tutte le domande.

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

Preliminarmente, viene dichiarata inammissibile la domanda dell'istante di liquidazione di indennizzo per condotta commerciale scorretta, perché non di competenza dell'Autorità adita.

La condotta dell'operatore lamentata dall'istante è consistita nell'essere stato indotto a stipulare il contratto con Optima avendo ricevuto dall'agente assicurazioni sul fatto che non sarebbero cambiati i fornitori dei servizi telefonia ed energia e che avrebbe avuto solo un risparmio sul prezzo delle forniture. Circostanza successivamente smentita dalle richieste dei precedenti fornitori (Telecom ed Enel Energia) di pagamento di somme per recesso anticipato.

L'eventuale censurabilità di tale condotta è di competenza esclusiva dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo, comma 1 bis, che così dispone: "1-bis. Anche nei settori regolati, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, la competenza ad intervenire nei confronti delle condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta, fermo restando il rispetto della regolazione vigente, spetta, in via esclusiva, all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, che la esercita in base ai poteri di cui al presente articolo, acquisito il parere dell'Autorità di regolazione competente. Resta ferma la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta. Le Autorità possono disciplinare con protocolli di intesa gli aspetti applicativi e procedurali della reciproca collaborazione, nel quadro delle rispettive competenze".

Rientra invece nella competenza dell'Autorità adita l'ulteriore questione lamentata dall'istante inerente la fatturazione non conforme a quanto contrattualmente convenuto.

Così limitata, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni.

### **3.1 Sulla fatturazione.**

L'istante lamenta una fatturazione per i servizi più elevata di quella prospettata al momento della stipula contrattuale, e chiede l'annullamento di tutte le fatture.

E' in atti il contratto sottoscritto dall'istante, dal quale risulta dovuto un canone mensile di Euro 104,00 per la fornitura del servizio voce, del servizio ADSL e del servizio Elettricità.

L'operatore deduce di aver addebitato i costi contrattualmente previsti, sia per il plafond di servizi oggetto del contratto, sia per i consumi extra soglia.

La domanda dell'istante viene parzialmente accolta.

E' in atti una lettera di messa in mora del 18 febbraio 2016 pervenuta da una società di recupero crediti, con cui viene richiesto il pagamento delle fatture di agosto, settembre, ottobre, novembre e dicembre 2015.

Risulta altresì che l'istante, al ricevimento delle fatture, ha tempestivamente e puntualmente contestato ad Optima gli importi addebitati perchè non corrispondenti alle condizioni contrattuali.

Per giurisprudenza consolidata, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali .

In caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste quindi in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata, ovvero di fornire la dimostrazione del corretto funzionamento del contatore centrale e della corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli riportati nella fattura .

Come stabilito da numerose pronunce dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonchè assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (delibera n. 10/03/CIR). E, ancora, l'operatore deve assicurare adeguati strumenti per il controllo del traffico da parte dell'utente. In caso contrario, il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell'operatore.

Nella fattispecie, Optima non ha prodotto le fatture di cui richiede il pagamento, né il dettaglio degli importi in esse addebitati per ciascun servizio, precludendo quindi di verificare sia la conformità degli importi fatturati rispetto a quanto contrattualmente previsto, sia l'asserito consumo oltre soglia.

Pertanto, stante la contestazione dell'istante e la mancata prova da parte dell'operatore dell'effettiva debenza delle somme, considerata la fruizione dei servizi da parte dell'istante, si ritiene che non siano dovuti i soli importi eccedenti il canone mensile convenuto di Euro 104,00.

L'operatore dovrà quindi provvedere a rimborsare all'istante, ove pagati, o a stornare, ove insoluti, i seguenti importi:

- Euro 23,77 con riferimento alla fattura di settembre 2015 di Euro 127,77
- Euro 39,02 con riferimento alla fattura di ottobre 2015 di Euro 143,02
- Euro 23,70 con riferimento alla fattura di novembre 2015 di Euro 127,70

per complessivi Euro 86,49, nonché a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero crediti.

Viene rigettata la domanda dell'istante di rimborso dei costi sostenuti per il recesso anticipato dall'operatore Telecom, non avendone l'utente dimostrato nè l'addebito né l'avvenuto pagamento.

#### **4. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico dell'operatore Optima, non comparso all'udienza di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

#### **DETERMINA**

1. Dichiarare inammissibile la domanda di liquidazione di indennizzo per pratica commerciale scorretta, perché non di competenza dell'Autorità adita.
2. Accoglie per il resto l'istanza del sig. G. Camponeschi nei confronti della società Optima Italia XXX.
3. La società Optima Italia XXX è tenuta:
  - a pagare in favore dell'istante la somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
  - a rimborsare e/o stornare all'istante l'importo di Euro 86,49 come indicato al punto 3.1 della motivazione, ritirando a propria cura e spese la pratica di recupero crediti.
4. La società Optima Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.

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

7. 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 e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 14/04/2017

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto