

## **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**T. MERESI / OPTIMA ITALIA XXX**

**(LAZIO/D/828/2015)**

## **IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

**Registro Corecom n. 30/2017**

### **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 T. MERESI presentata in data 01.10.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato – nei confronti di Optima:

- i. Di essere stato contattato, nel mese di giugno 2014, da un rappresentante di Optima che offriva un pacchetto per la fornitura dei servizi di telefonia ed energia elettrica, rifiutato dall’utente;
- ii. Ciononostante l’utente si avvedeva di essere divenuto cliente di Optima per i servizi di telefonia ed energia elettrica;
- iii. L’utente inviava quindi immediatamente comunicazione di recesso dal contratto, con raccomandata a.r.;

- iv. Perdurando l'emissione di fatture, l'utente si rivolgeva al call center di Optima, dal quale apprendeva di avere maturato un insoluto di euro 673,75;
- v. L'utente dichiarava altresì che *“dalla copia del contratto ricevuto si evince chiaramente la non autenticità della firma che consiste in un mero segno illeggibile e l'apposizione del timbro in calce al contratto era stato evidentemente opera del rappresentante che lo aveva sottratto”*.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- Lo storno delle fatture insolute per euro 673,75;
- Gli indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti e per la mancata risposta al reclamo, calcolati ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- Il rimborso delle spese di procedura.

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

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore deduceva che l'utente, il 16.6.2014, aveva sottoscritto il contratto Optima Vita Mia Business per la fornitura integrata dei servizi di telefonia e di energia elettrica; depositava copia del contratto che l'utente aveva sottoscritto per sette (7) volte, con l'indicazione del codice Iban fornito dall'utente e non altrimenti conoscibile da Optima, e con sottoscrizione del relativo modulo per l'addebito diretto; deduceva altresì che l'utente aveva fornito a Optima copia delle ultime fatture dei precedenti gestori dei servizi, oltre a copia del proprio documento di identità.

Il contratto era stato pertanto validamente ed efficacemente concluso.

La comunicazione di recesso del 26.6.2014 veniva correttamente gestita con cessazione dei servizi voce in data 17.7.2014 e di fornitura di energia elettrica il 30.9.2014.

L'utente non aveva sporto alcun reclamo, se non in data 11.5.2015 dopo aver ricevuto diffida dalla società mandataria di Optima per il recupero del credito; il predetto reclamo veniva riscontrato il 8.9.2015 con esito di rigetto.

Optima concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Il Corecom è tuttavia competente alla sola definizione della controversia relativa alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, non anche per la componente contrattuale relativa alla fornitura dei servizi di energia elettrica.

Nel merito, si rileva che l'istanza è totalmente sfornita di documentazione: in particolare l'utente non ha prodotto la copia del contratto asseritamente disconosciuto, la copia della raccomandata di recesso, la copia delle fatture di cui ha chiesto lo storno, né ha specificato la data e la modalità di invio del reclamo asseritamente proposto ed il suo contenuto.

Di contro, Optima ha depositato copia del contratto sottoscritto, e copia della risposta al reclamo. L'utente non ha contestato né la puntuale ricostruzione dei fatti offerta da Optima con la memoria difensiva, né la copia del contratto depositata in atti dal gestore.

L'unico dato pacifico tra le parti è il recesso contrattuale che, secondo la ricostruzione di Optima non contestata dall'utente, è stato esercitato dall'utente il 26.6.2014, con conseguente cessazione del servizio voce e adsl in data 17.7.2014.

Alla luce della documentazione acquisita e della mancata contestazione dell'utente costituito dei fatti e documenti dedotti e prodotti dall'operatore, in applicazione dell'art. 115 c.p.c. deve ritenersi accertata la conclusione del contratto inter partes in data 16.6.2014 per la fornitura dei servizi voce, adsl e di energia elettrica in favore dell'utente. A nulla rileva il disconoscimento delle sottoscrizioni apposte in calce al contratto effettuato dall'utente con reclamo del 11.5.2015, posto che il disconoscimento doveva essere effettuato o reiterato nell'ambito del presente procedimento, non avendo l'utente neppure depositato la copia del contratto disconosciuto il 11.5.2015.

Dalla validità del contratto inter partes, discende il rigetto della domanda di pagamento di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

Atteso il recesso dal contratto esercitato dall'utente il 26.6.2014, e la cessazione dei servizi voce/adsl il 17.7.2014, per come dedotti dallo stesso operatore, deve invece essere accolta la domanda di storno delle fatture insolute relative a periodo successivo al 17.7.2014, limitatamente alla componente fissa dei servizi di telefonia (voce e adsl) nella misura del 20,9%, pari all'incidenza dei servizi medesimi sul contratto complessivamente considerato, che prevedeva un incidenza del 79,1% per la componente energia elettrica, dell'11,3% per il servizio di telefonia fissa, e del 9,6% per il servizio internet.

L'utente ha altresì lamentato la mancata risposta al reclamo, chiedendo la condanna di Optima al pagamento dell'indennizzo ex Delibera 73/11/CONS. L'utente non ha specificato la data del reclamo, a ciò ovviando lo stesso gestore che afferma di avere ricevuto un solo reclamo in data 11.5.2015, riscontrato il 8.9.2015, con esito di rigetto, ai sensi della Del. 153/2012/R/COM, trattandosi di reclamo attinente anche al servizio energia.

La citata Del. 153/2012/R/COM relativa a *"Misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti ed attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o gas naturale"* disciplina agli art. 6 e 7 i reclami del cliente e la risposta motivata del gestore che, ai sensi del TIQV (Testo integrato sulla qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale, approvato con Del. ARG/com164/08 del 18.11.2008 e succ. modd. e integr.) deve pervenire entro 40 giorni solari dalla ricezione del reclamo.

L'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché il successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), in tema di reclami relativi a servizi di comunicazione elettronica prevede che la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel

contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Infine, l'art. 6 della Carta Servizi Optima per i Servizi di Comunicazione Elettronica su rete fissa in vigore nel 2014 e reperibile sul sito internet del gestore, prevede che la risposta al reclamo debba essere fornita entro 45 giorni.

La risposta del 08.09.2015 al reclamo del 11.5.2015 è dunque in ogni caso tardiva, in relazione ai tempi previsti sia dalla Del. 153/2012/R/COM che dalla Del. 179/03/CSP.

Pertanto, in applicazione della citata Delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi Optima sopra richiamata, che prevedono che la risposta al reclamo debba essere fornita entro 45 giorni, in forma scritta nei casi di rigetto, è possibile accertare che la risposta del 8.9.2015 è stata resa con 75 giorni di ritardo, da cui consegue il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo di euro 75,00 calcolato ai sensi dell'art. 11 allegato A alla Del. 73/11/CONS.

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

Le spese di procedura si liquidano, ai sensi dell'art. 19, comma 6 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, in Euro 30,00 tenuto conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione, nonché del valore della presente controversia.

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. Accoglie parzialmente l'istanza di T. MERESI nei confronti della società OPTIMA ITALIA XXX.
2. La società OPTIMA ITALIA XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 30,00 (trenta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. i. Euro 75,00= (settantacinque/00=) ai sensi dell'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società OPTIMA ITALIA XXX è tenuta inoltre a disporre lo storno del 20,9% delle fatture insolute relative a periodo successivo al 17.7.2014.
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, 22/03/2017

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio  
Fto