

DECRETO DIRETTORIALE CorecomFVG Fascicolo n. GU14/350826/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- Optima Italia Spa

IL DIRETTORE

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 delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA l’istanza dell’utente _____, del 09/11/2020 acquisita con protocollo n. 0466833 del 09/11/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

POSIZIONE ISTANTE Parte istante titolare di un contratto Optima "Tutto in uno" relativo alla sola risorsa ADSL lamenta l'applicazione dei costi relativi alla voce "installazione della linea" quantificati in € 99,00 e non previsti nel contratto stipulato con l'operatore. Lamenta altresì il prelievo dell'importo di € 148 dal proprio conto corrente malgrado il medesimo contratto prevedesse il pagamento delle fatture tramite bollettino. In ragione di un tanto chiede un indennizzo di € 400,00 per il disagio subito ed il tempo sottratto alla propria attività lavorativa a causa del disagio.

POSIZIONE DELL'OPERATORE L'operatore nella memoria difensiva presentata nei termini previsti dal regolamento di attuazione della delibera 203/18/CONS replica alle doglianze di parte istante confermando la correttezza del proprio operato; a prova di un tanto dimette copia della fattura dd. 15/09/2020 (cfr. pag 4 doc) ma non dimette copia del contratto sottoscritto tra le parti giustificandone l'assenza causata dall'attacco hacker subito dai sistemi informativi di Optima, attacco che non consente di recuperare la copia cartacea di si detto contratto.

MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO Alla luce delle risultanze istruttorie ed esaminata la copia del contratto dimessa da parte istante l'istanza può essere parzialmente accolta come di seguito specificato. In

relazione alla implicita richiesta di rimborso dell'importo di € 99,00 , la richiesta viene accolta considerato che nella copia del contratto dimesso agli atti da parte ricorrente , nulla risulta in relazione a costi imputabili a "installazione della linea", risulta peraltro che Optima abbia prelevato l'importo di € 147,30 corrispondente alla fattura n. 874 direttamente dal conto corrente di parte istante. Tale importo comprende il rateo di quota ADSL dal 01/08/2020 al 31/08/2020, quota relativa al costo di attivazione, gli sconti vendita nonché l'importo di € 99,00 attribuito alla voce "installazione della linea solo dati" per un totale di € 147,30. Si evidenzia in merito che la fattura commerciale, indicata da Optima come prova del negozio contrattuale , avuto riguardo alla sua formazione unilaterale e alla sua funzione di far risultare documentalmente elementi relativi all'esecuzione di un contratto, s'inquadra tra gli atti giuridici a contenuto partecipativo, e si struttura secondo le forme di una dichiarazione, indirizzata all'altra parte, avente ad oggetto fatti concernenti un rapporto già costituito, onde, quando tale rapporto, per la sua natura o per il suo contenuto, sia oggetto di contestazione tra le parti stesse, la fattura, non può, attese le sue caratteristiche genetiche, assurgere a prova del contratto, ma, al più, rappresentare un mero indizio della stipulazione di quest'ultimo e dell'esecuzione della prestazione indicata. La richiesta di indennizzo per il disagio subito per l'improprio prelievo dal conto corrente bancario in luogo delle indicazioni contrattuali che prevedevano il pagamento a mezzo bollettino postale, non può essere accolta in quanto esula dalle competenze dell'Autorità.

DETERMINA

- Optima Italia Spa, in parziale accoglimento dell'istanza del 09/11/2020, è tenuta a corrispondere alla parte istante l'importo di € 99,00

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Roberta Sartor