



Determinazione 27/2015

Definizione della controversia XXX/Optima Italia XXX

#### IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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*;

VISTA la L. 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;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 2 settembre 2014, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Optima Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 3 e del 24 settembre 2014, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del procedimento istruttorio, finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 30 ottobre 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 30 ottobre 2014;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 2 settembre 2014, il sig. XXX ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Optima, ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com.173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative ai servizi di rete fissa.

### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione della controversia, negli scritti difensivi ritualmente depositati, nella documentazione prodotta e nel corso dell'audizione, ha rappresentato quanto segue:

- Che, in data 26 giugno 2012 lo Studio d'Architettura XXX (cessato in data 12 luglio 2013), di cui l'architetto XXX era associato e legale rappresentante, ha concluso con Optima un contratto per l'attivazione del servizio di telefonia aziendale sul numero di telefono XXX. Tale servizio avrebbe dovuto essere attivato in base a un piano tariffario personalizzato sui consumi, al costo mensile di € 10,00/15,00, per soli 3 mesi, avendo il rappresentante di Optima assicurato che, scaduto tale periodo di prova, il servizio sarebbe stato interrotto;
- Di avere saldato regolarmente la prima e la seconda fattura in quanto esponenti importi in linea con il piano tariffario pattuito ma che le successive fatture hanno iniziato a presentare costi decisamente superiori;
- Che dall'utenza dello Studio è risultato impossibile telefonare se non componendo il prefisso 1033.
- Di essersi, dapprima, attivato per contattare, telefonicamente, l'agente di Optima al fine di ricevere spiegazioni in ordine all'entità delle fatture; successivamente, ha segnalato via *e-mail*, all'operatore che, avendo l'offerta validità di 3 mesi, alla data del 12 dicembre 2012 risultava scaduta, e che pertanto nulla era più dovuto;
- Che, nonostante tale segnalazione, Optima ha continuato a chiedere il pagamento delle fatture non saldate.

Sulla base di quanto dichiarato l'istante ha formulato le seguenti richieste:

- Riduzione a € 15,00 dell'ammontare della fattura n. 392435/I;
- Storno totale delle fatture n. 448303/I e n. 486246/I;
- Indennizzo per € 300,00 per mancata risposta al reclamo;
- Liquidazione delle spese di procedura.

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

Nella memoria ritualmente presentata ai sensi dell'art. 16 *Regolamento*, la società Optima ha precisato quanto segue:

- In data 26 giugno 2012, l'utente ha aderito alla proposta contrattuale denominata Optima Voce/Adsl avente ad oggetto la fornitura, da parte di Optima, di traffico telefonico da rete fissa in modalità CPS, sull'utenza XXX;
- Nel sottoscrivere la proposta di contratto, l'utente ha dichiarato di avere preso conoscenza e di avere approvato le *Condizioni generali di contratto* di Optima;
- Optima si riserva la facoltà di non accettare o accettare in tutto o solo in parte la proposta sottoscritta dal cliente, e di non dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti qualora la stessa risulti tecnicamente impossibile o onerosa;
- In esecuzione di quanto sottoscritto dal cliente in data 26 giugno 2012 – e in conformità di quanto previsto dalla Del. A.G.Com. 417/06/CONS, secondo cui il modulo d'ordine sottoscritto dal cliente contiene l'accordo tra le parti – Optima ha attivato il servizio voce in data 8 agosto 2012, emettendo fatture ad oggi ancora insolute;
- Il periodo di 3 mesi cui fa riferimento l'istante riguarda unicamente l'addebito dei costi di attivazione del servizio voce; addebito che, in base a quanto disposto dall'art. 3.1 della proposta di contratto, non viene effettuato nel caso in cui subentri disdetta dal contratto entro 75 giorni;
- Nel caso di specie, dal momento che il servizio è stato attivato in data 8 agosto 2012 e non è intervenuta alcuna disdetta, il relativo costi di attivazione è stato correttamente addebitato all'utente;
- In data 12 dicembre 2012, l'istante ha inviato una richiesta informazioni – non un reclamo – a Optima, che, non riuscendo a contattare il cliente, ha provveduto ad inviare a quest'ultimo una comunicazione con cui confermava la disponibilità dell'operatore a fornire l'assistenza necessaria, comunicando al cliente i recapiti per eventuali contatti;
- Tutte le fatture emesse da Optima sono corrette e riguardano servizi regolarmente erogati;

In base a quanto dichiarato, Optima chiede il rigetto delle domande della parte istante

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

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Nel merito, la controversia attiene ai seguenti ordini di contestazione: 1) fatturazioni non giustificate e 2) mancata risposta ai reclami.

Dall'istruttoria condotta è emerso che le richieste formulate dall'utente non sono meritevoli di accoglimento.

Con riferimento alla contestazioni di cui al punto 1), occorre innanzi tutto evidenziare che i contratti in materia di comunicazione elettronica sono tipicamente contratti per adesione e che, pertanto, come nel caso in esame, il regolamento delle relative pattuizioni è disciplinato dalle *Condizioni generali di contratto* (d'ora in avanti C.g.c.) dell'operatore.

L'art. 3.1 C.g.c. di Optima prevede espressamente la facoltà dell'utente di disdire il contratto entro 75 giorni dall'attivazione dei servizi, senza contemplare alcun "periodo di prova" nei termini indicati dall'utente nella propria istanza. Peraltro, la durata minima del vincolo contrattuale, come disciplinata dall'art. 9.1 delle predette C.g.c., è pari a 1 anno, a decorrere dalla data di sottoscrizione della proposta contrattuale, il che implica che il contratto stipulato dallo Studio d'Architettura XXX, rappresentato dall'architetto XXX, recando la data del 26 giugno 2012, avrebbe avuto scadenza il 26 giugno 2013.

Inoltre, analizzando il merito della contestazione sollevata dall'utente, non si evince alcuna anomalia né nell'erogazione del servizio né nella fatturazione dello stesso, essendo quest'ultima basata, come anche indicato dall'utente, sui consumi effettuati, conformemente a quanto contrattualmente previsto, in modalità CPS (*Carrier Pre-Selection*) o CS (*Carrier Selection*), ai sensi dell'art. 1.1 delle C.g.c.

Tanto premesso, si ritiene che le richieste di riduzione della fattura n. 392435/I e di storno totale delle fatture nn. 448303/I e 486246/I non possano essere accolte.

Con riferimento alla contestazione di cui al punto 2), si rileva che quanto contenuto nell'allegato n. 5 all'istanza di definizione, peraltro non chiaramente qualificabile come reclamo ai sensi della Del. A.G.Com. 179/03/CSP (art. 8, all. A), appare in insuperabile contrasto con quanto sottoscritto dallo stesso utente, avendo quest'ultimo aderito a una proposta contrattuale avente durata minima di un anno, e stante l'assenza di una disdetta intervenuta nei primi 75 giorni di efficacia.

Inoltre, si evidenzia che, come emerge dai documenti depositati dall'operatore, in data 20 dicembre 2012 Optima ha fornito un riscontro, seppure interlocutorio, alla comunicazione dell'utente del 12 dicembre 2012.

Pertanto, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta.

### **Spese di procedura**

Atteso il mancato accoglimento delle richieste formulate dall'utente nonché il comportamento tenuto dalle parti nel corso della stessa si ritiene equo compensare tra le parti le spese di procedura.

Tutto ciò premesso e considerato,

### **D E T E R M I N A**

in relazione alla controversia tra il XXX (già legale rappresentante dello Studio di Architettura XXX)/la società Optima Italia di:

- Rigettare le richieste formulate dall'istante;
- compensare tra le parti le spese di procedura.

Milano, 14 ottobre 2015

Il dirigente  
dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente  
dott. Massimiliano Della Torre