



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

DELIDERA N.137/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SURACI xxx/ OPTIMA ITALIA xxx.  
(GU14/22957/2015)

GARCEA xxxxx/ OPTIMA ITALIA xxx.  
(GU14/23496/2015)

## L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 2016;

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.223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozioni del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificato da ultimo dalla delibera n.88/16/CONS;

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") come modificata, da ultimo, dalla delibera n.597/11/CONS;

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");

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante "*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni – CORECOM*";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008",



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare l'articolo 12, "Poteri sostitutivi e revoca";

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza dalla sig.ra Suraci xxx, del 22 aprile 2015;

VISTA l'istanza dalla sig.ra Garcea xxx, del 27 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n.12941;

CONSIDERATO quanto segue:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

PRELIMINARMENTE, stante l'omogeneità dell'oggetto della controversia, l'Autorità dispone la riunione dei procedimenti, ai sensi del comma 4 dell'art. 18 del Regolamento;

### I. La posizione delle istanti

Le istanti, titolari delle utenze telefoniche 0961750154 (Suraci x x x x) e 0961904083 (Garcea x x x x x) hanno lamentato attivazione di servizi non richiesti, addebito somme in contestazione, inadempimento contrattuale, pratica commerciale scorretta e ingannevole e violazione contrattuale nei confronti della società indicata in epigrafe. In particolare, nelle istanze introduttive del procedimento, hanno dichiarato quanto segue:

a. nel mese di novembre sono state contattate da un agente della società resistente, che ha proposto un contratto di telefonia e energia;

b. l'agente si è presentato per conto di Telecom ed Enel al fine di unificare le due fatture;

c. in realtà, si è trattato di un passaggio ad Optima Italia S.p.A., cosa che non era stata richiesta, in quanto entrambe le istanti credevano di rimanere con i rispettivi operatori e di avere, esclusivamente, un'unificazione delle fatture, con possibile risparmio di spesa;

d. a seguito di ciò, le utenti, con contratti *business*, hanno subito notevoli disagi sulla propria linea, fino alla sospensione della stessa;

e. l'intera vicenda è stata oggetto di denuncia querela, da parte di entrambe le istanti;

In base a tali premesse,

l'istante Suraci x x x x ha richiesto:

- i. lo storno delle fatture emesse dalla società resistente;
- ii. un indennizzo per la politica scorretta, i disagi subiti e le spese affrontate;

l'istante Garcea x x x x x ha richiesto:

- i. lo storno delle fatture emesse dalla società resistente;
- ii. un indennizzo di euro 5.000,00.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- a. le istanti hanno stipulato un contratto denominato Optima Vita Mia Business, avente ad oggetto la fornitura integrata di energia elettrica e di servizi di comunicazione voce e dati da rete fissa;
- b. i contratti relativi alle utenze in oggetto sono stati debitamente e compiutamente sottoscritti dalle istanti, su materiale cartaceo, contenente il nominativo, i loghi e i marchi della società;
- c. le istanti, inoltre, hanno allegato ai contratti il proprio documento di identità, la fattura del precedente operatore e mandato di addebito diretto sepa e hanno sottoscritto la disdetta contrattuale indirizzata a Telecom Italia;
- d. tali azioni sono tali da provare la volontà delle utenti di attivare i servizi voce, adsl ed energia con Optima Italia;
- e. la diffida presentata dal legale delle istanti "è stata evasa come disdetta contrattuale, per manifesta volontà del cliente di recedere dal contratto". In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

### 2. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalle parti istanti possono essere accolte come di seguito precisato.

Le ricorrenti lamentano di aver ricevuto informazioni precontrattuali difformi dal consulente della società resistente, che ha presentato loro il contratto che si accingevano a concludere, non come una migrazione delle utenze verso altro operatore, ma come una mera unificazione della fatturazione.

Le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Inoltre, si deve evidenziare che il gestore di comunicazioni elettroniche risponde, ai sensi dell'articolo 1228 c.c. e ad ogni effetto di legge, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore.

Qualora il consulente del gestore, fornisca informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero o che sono, comunque, idonee ad indurre, e in concreto hanno indotto, in errore il consumatore, riguardo all'esistenza o natura del prodotto o alle sue caratteristiche principali, emerge un comportamento commerciale non trasparente e corretto, che fonda perciò il diritto dell'utente al riconoscimento di un equo indennizzo.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nel caso di specie, si configura, dunque, una violazione della normativa vigente, oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto la comunicazione resa alle utenti in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inadatta a garantire la chiarezza e completezza informativa necessaria per poter effettuare una decisione consapevole, compromettendo il diritto di scelta delle stesse, le quali, con tutta probabilità, non avrebbero preso in considerazione e sottoscritto quel determinato pacchetto contrattuale se gli fosse stato correttamente illustrato.

I contratti stipulati risultano quindi viziati sin dall'origine, in quanto la comunicazione resa alle clienti è risultata del tutto inadatta a garantire la chiarezza e completezza informativa necessarie per poter procedere ad una decisione consapevole.

La condotta dell'operatore in esame risulta, inoltre, censurabile ai sensi degli articoli 5, comma 3, 20, comma 2, 21, 22, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio che essa raggiunge; essa risulta, inoltre, in contrasto sia con i principi di trasparenza e completezza informativa di cui delibera Agcom n.179/03/CSP (articolo 4, commi 1 e 2), sia con il principio del diritto di scelta dell'utente finale di cui all'articolo 3, comma 5, della medesima delibera.

Tanto premesso, non avendo l'operatore prodotto la copia del contratto sottoscritto dalle parti istanti, le stesse hanno diritto alla corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti quantificato, ai sensi dell'art. 8, comma 1, del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, dal giorno dell'attivazione di ciascun servizio fino al giorno del recesso.

Per la sig.ra Suraci xxxx tale indennizzo, per il servizio voce, attivato dal 11 dicembre 2014 al 20 febbraio 2015, per un totale di 71 giorni, è pari ad euro 355,00 (trecentocinquantacinque/00); per il servizio ADSL, attivato dal 19 dicembre 2014 al 20 febbraio 2015, per un totale di 63 giorni, è pari ad euro 315,00 (trecentoquindici/00).

Per la sig.ra Garcea xxxxx tale indennizzo, per il servizio voce, attivato dal 10 dicembre 2014 al 5 marzo 2015, per un totale di 85 giorni, è pari ad euro 425,00 (quattrocentoventicinque/00); per il servizio ADSL, attivato dal 19 dicembre 2014 al 5 marzo 2015, per un totale di 76 giorni, è pari ad euro 380,00 (trecentoottanta/00).

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per politica commerciale scorretta, la stessa esula dall'ambito di applicazione di cui alla delibera n. 73/11/CONS e, pertanto, non può trovare accoglimento in questa sede.

La società resistente è tenuta, inoltre, a stornare/rimborsare alle utenti tutte le fatture emesse.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'articolo 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Ciò stante, atteso che, in sede conciliativa, l'operatore non ha aderito alle udienze fissate da questo Co.Re.Com., onerando le utenti di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, si ritiene equo riconoscere a ciascuna utente il rimborso della somma di euro 100,00 (cento/00).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della sig.ra Suraci xxxx, nei confronti della società Optima Italia xxxx. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Optima Italia xxxx. è tenuta a pagare, in favore della sig.ra Suraci xxxx, oltre alla somma pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) euro 670,00 (seicentoseventanta/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.
3. La società Optima Italia xxxx. è tenuta a stornare e/o rimborsare tutte le fatture emesse nei confronti della sig.ra Suraci xxxxx;
4. L'Autorità accoglie l'istanza della sig.ra Garcea xxxxx, nei confronti della società Optima Italia xxxx. per le motivazioni di cui in premessa.
5. La società Optima Italia xxx. è tenuta a corrispondere, in favore della sig.ra Garcea xxxxx, oltre alla somma pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) euro 805,00 (ottocentocinque/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.
6. La società Optima Italia xxx. è tenuta a stornare e/o rimborsare tutte le fatture emesse nei confronti della sig.ra Garcea xxxxxx;
7. La società Optima Italia xxxx. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro **il** termine di 60 giorni dalla notifica della medesima
8. 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.
9. È fatta salva la possibilità per le utenti di richiedere in sede giurisdizionale **il** risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 giugno 2016

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARI  
Riccardo