

## **CO.RE.COM. CAL/FP**

### **DELIBERAZIONE N.15**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nicoletta xxxx c/ Optima Italia xxx - n. utenza xxxxxx

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 27-07-2016, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

la legge 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"*;

la legge 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, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*, di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni"*;

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 5 ottobre 2015 ed acquisita al prot. n. 49353;

Vista la nota del 13 novembre 2015, prot. n. 50860, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

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

Considerato quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha 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, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. Nel mese di gennaio 2015 venivo contattato da un agente della società resistente, che proponeva 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, cosa che non era stata richiesta, in quanto l'istante credeva di rimanere con i rispettivi operatori e di avere, esclusivamente, un'unificazione delle fatture, con possibile risparmio di spesa;
- d. Nel frattempo l'istante effettuava una migrazione da Telecom Italia a Zac Telecomunicazioni e dal 29 gennaio 2015 utilizza i servizi voce e internet di quest'ultima società;
- e. Tuttavia, la società convenuta emetteva, comunque, delle fatture a carico del ricorrente, per un importo, al momento di presentazione dell'istanza di definizione, pari a circa € 600,00.
- f. L'intera vicenda è stata oggetto di denuncia querela, da parte dell'istante;

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

- a. lo storno di tutte le fatture emesse dalla società resistente;
- b. un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

La società resistente non si è costituita nel presente procedimento.

## 2. Motivazione della decisione

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

Il ricorrente lamenta di aver ricevuto informazioni precontrattuali difformi dal consulente della società resistente, che gli ha presentato il contratto che si accingeva 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.

Nel caso di specie, si configura, dunque, una violazione della normativa vigente, oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto la comunicazione resa all'utente 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 dello stesso, il quale, con tutta probabilità, non avrebbe preso in considerazione e sottoscritto quel determinato pacchetto contrattuale se gli fosse stato correttamente illustrato.

Il contratto stipulato risulta quindi viziato sin dall'origine, in quanto la comunicazione resa al cliente 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, lo stesso ha 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 di presentazione dell'istanza di definizione.

Tale indennizzo, per i servizi voce e adsl, calcolato dall'1 febbraio (considerando che la prima fattura inviata all'istante si riferisce al mese di febbraio 2015) al 5 ottobre 2015 (giorno di presentazione dell'istanza di definizione), per un totale di 247giorni, è pari ad € 2.470,00 (duemilaquattrocentosettanta/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 all'istante tutte le fatture emesse.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6, del Regolamento di procedura stabilisce 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, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 150,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

## DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Nicoletta A., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società Optima Italia;
- 2) La società Optima Italia è tenuta, a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 2.470,00 (duemilaquattrocentosettanta/00), a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
  - b) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società Optima Italia è tenuta a stornare all'istante tutte le fatture emesse;
- 4) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 6) E' 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**Il Segretario**  
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

**Il Presidente**  
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Direttore**  
F.to Avv. Rosario Carnevale