



Verbale n. 16

Adunanza del 25 maggio 2015

L'anno duemilaquattordici, il giorno 25 del mese di maggio, alle ore 11, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Margherita Occhetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 20 – 2015

Oggetto: Definizione della controversia GU14 117/2014 – XXX / ULTRACALL XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA 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, lettera a), n. 14;

VISTA 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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 08/04/2014, con cui il signor XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con le società ULTRACALL.XXX (di seguito ULTRACALL) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 08/04/2014 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

DATO ATTO che l'operatore non riteneva di produrre memorie a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante;

PRESO ATTO che l'operatore ULTRACALL non ha partecipato all'udienza di conciliazione, sebbene ritualmente convocato;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, con riferimento all'utenza di telefonia fissa n. XXX rappresenta:

- a) che nel maggio 2013 il signor XXX veniva contattato telefonicamente da un operatore che si presentava come incaricato di Telecom Italia per offrire una proposta commerciale;
- b) che l'istante rifiutava l'offerta proposta;
- c) che, nonostante il predetto rifiuto, l'operatore Ultracall attivava sull'utenza intestata all'istante un servizio di preselezione automatica;
- d) che in data 04.06.2013 parte istante riceveva a mezzo posta da parte di Ultracall una "conferma attivazione del servizio";
- e) che immediatamente contattava l'operatore per reclamare e, sulla base delle istruzioni ricevute, in data 19.06.2013 inviava una comunicazione a Telecom

Italia in qualità di suo operatore telefonico chiedendo di cessare il servizio di preselezione automatica;

- f) che il signor XXX, preso atto che Telecom non poteva esaudire la richiesta, in data 16.08.2013 inviava a Ultracall formale comunicazione di recesso dal contratto, comunicazione rimasta priva di riscontro;
- g) che parte istante, nonostante tutto, pagava le fatture che gli erano state inviate da Ultracall fino a quel momento;
- h) che l'istante cessava di utilizzare la propria linea telefonica per le chiamate in uscita;
- i) che Ultracall trasmetteva una ulteriore fattura in cui compariva fra le altre anche la richiesta di pagamento di una somma pari a € 60,00 a titolo di costi di disattivazione, pur senza liberare la linea telefonica;
- j) che in data 23.09.2013 parte istante, per il tramite del proprio legale di fiducia, sollecitava nuovamente l'operatore Ultracall al ripristino dello status quo ante sulla linea telefonica ma anche questa comunicazione rimaneva priva di risposta;
- k) che qualsiasi successivo tentativo di contatto con l'operatore risultava vano;
- l) che solo nel novembre 2013 poteva utilizzare la linea telefonica in modo diretto attraverso l'operatore Telecom Italia, senza dover ricorrere alla preselezione imposta da Ultracall.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. lo storno di tutti gli addebiti fatturati;
2. il rimborso delle fatture pagate;
3. un indennizzo della complessiva somma di € 900 di cui € 375,00 per attivazione non richiesta della prestazione di preselezione, € 225,00 per ritardato ripristino della configurazione della linea a seguito di recesso ed € 300,00 per mancata risposta ai reclami.

Nulla, invece, è stato rappresentato dall'operatore, non avendo lo stesso prodotto memorie difensive.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono.

In *primis* si osserva che l'operatore Ultracall ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure nel prodromico procedimento di conciliazione, non avendo ad essi partecipato in alcun modo.

La vicenda oggetto della presente controversia configura la fattispecie della "fornitura di servizio non richiesto", in particolare si incentra sull'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Ultracall, del servizio di *Carrier Pre-Selection* (CPS) sulla linea fissa intestata all'istante.

In relazione alla predetta fattispecie l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile, nonché ad un indennizzo proporzionato al disservizio causato, per ogni giorno di attivazione del servizio non richiesto.

Ora nel caso di specie l'operatore Ultracall non ha fornito prova alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione del servizio di CPS sull'utenza de qua, ad esempio fornendo la registrazione vocale su supporto magnetico così come previsto fra l'altro dall'art. 2712 del codice civile: l'organo scrivente ritiene pertanto che la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto sia esclusivamente addebitabile al suddetto operatore.

Per quanto sopra esposto si evidenzia che le richieste *sub* 1) e *sub* 2) di storno degli addebiti fatturati e di rimborso delle fatture pagate meritano accoglimento e si dispone lo storno di tutti gli addebiti fatturati da Ultracall e non corrisposti da parte istante e il rimborso di tutte le fatture in caso di effettuato pagamento.

Quanto alle richieste *sub* punto 3) di indennizzo della somma complessiva di € 900,00 suddivisa in tre voci, occorre muovere le seguenti considerazioni.

In ordine alla domanda di indennizzo per attivazione non richiesta della prestazione di preselezione essa merita accoglimento, richiamando l'art 7 della Delibera Agcom 73/11/CONS, Allegato A che prevede, in caso di attivazione non richiesta del servizio di *Carrier Pre-Selection* un indennizzo per l'utente pari a € 2,50 per ogni giorno di attivazione.

La quantificazione dell'indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo e da quanto in atti non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi dell'operatore Ultracall vigente al tempo del disservizio.

Occorre precisare in via preliminare che, dalle risultanze istruttorie, è stato individuato come *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo il 4 giugno 2013, data in cui parte istante dichiara di aver ricevuto a mezzo posta da parte di Ultracall una "conferma attivazione del servizio" e come *dies ad quem* il 1 novembre 2013, in quanto l'istante non precisa il giorno in cui il servizio di preselezione automatica è stato disattivato, parlando genericamente del mese di novembre 2013.

Dal 4 giugno 2013 al 1 novembre 2013 si contano 150 giorni.

Pertanto l'indennizzo da riconoscersi all'istante è pari a € 375,00 (€ 2,50 x gg 150).

In ordine invece alla seconda voce *sub* punto 3) di domanda di indennizzo per ritardato ripristino della configurazione della linea a seguito di recesso, l'organo scrivente non la ritiene accoglibile in quanto non prevista fra le fattispecie indennizzabili dal cd. Regolamento Indennizzi (Delibera Agcom 73/11/CONS, Allegato A) e comunque già ricompresa nella fattispecie di cui all'art. 7 del medesimo Regolamento.

Per quanto concerne infine la terza voce *sub* punto 3) di richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, questa merita parziale accoglimento. Parte istante afferma nell'esposizione dei fatti di aver più volte contattato l'operatore per "reclamare", tuttavia manca agli atti la prova della trasmissione al gestore telefonico. L'unico reclamo scritto che può essere preso in considerazione ai fini della determinazione di un indennizzo è la lettera redatta dal difensore in nome e per conto dell'istante in data 23.09.2013 e trasmessa all'operatore Ultracall. L'indennizzo andrà quindi calcolato a partire da questa data, decurtati 45 giorni che la normativa prevede come tempo utile entro cui l'operatore è tenuto a fornire una risposta all'utente. Pertanto il *dies a quo* va individuato nel giorno 07.11.2013, mentre il *dies ad quem*, in assenza di partecipazione dell'operatore all'udienza di conciliazione e al presente procedimento, va individuato nel giorno di presentazione della domanda di definizione e cioè il giorno 08.04.2014, così come indicato dalle linee guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS.

Detto indennizzo - rapportato al periodo compreso tra il 07.11.2013 al 08.04.2014 (data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia innanzi al Corecom) - andrà quindi calcolato, come stabilito all'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro di € 1,00 *pro die*, moltiplicato per complessivi 152 giorni e così per un totale di € 152,00.

C) Sugli interessi legali

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questo Comitato devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

D) Sulle spese del procedimento

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal signor XXX, residente in XXX, contro l'operatore ULTRACALL XXX in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

- regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, stornando tutti gli addebiti fatturati da Ultracall e non corrisposti da parte istante e rimborsando tutte le fatture per cui l'istante ha provveduto al pagamento;
- corrispondere all'istante la somma di € 375,00 quale indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- corrispondere all'istante la somma di € 152,00 quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- corrispondere la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- respingere la richiesta dell'istante di indennizzo per ritardato ripristino della configurazione della linea a seguito di recesso.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione