

Verbale n. 8

Adunanza del 22 aprile 2016

L'anno duemilasedici, il giorno ventidue del mese di aprile, alle ore undici, 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, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 19 – 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 92/2015 – XXX LAVANDER / ULTRACALL INC.

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 di conciliazione presentata dalla signora XXX Lavander in data 05/12/2014 nei confronti della società ULTRACALL.INC (di seguito ULTRACALL) a seguito della quale il Corecom in pari data avviava procedura ai sensi degli artt. 7 e ss. dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, convocando le parti per l'udienza di conciliazione;

VISTA la trasmissione della predetta convocazione all'operatore in data 05/12/2014 a mezzo fax al n. XXX con risultato positivo della trasmissione;

VISTA l'istanza presentata in data 17/03/2015, con cui la signora XXX Lavander 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 INC. (di seguito ULTRACALL) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 17/03/2015 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;

VISTA la trasmissione della predetta nota all'operatore in data 19/03/2015 a mezzo fax al n. XXX con risultato positivo della trasmissione e a mezzo posta elettronica agli indirizzi XXX, XXX, XXX e XXX;

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. 0142469106 rappresenta quanto segue:

- a) che nel mese di luglio 2014 veniva contattata telefonicamente da un addetto al Call Center il quale, a fronte del rifiuto dell'istante al cambio di gestore, la rassicurava di essere un dipendente Telecom e che l'obiettivo era quello di rinnovare i vecchi contratti con un conseguente risparmio economico;
- b) che ad agosto riceveva il contratto di Ultracall;
- c) che, al ricevimento della prima fattura, contattava Telecom da cui veniva rassicurata sul fatto di essere ancora loro cliente a che avrebbero provveduto a eliminare la preselezione;
- d) che, al ricevimento di un'altra fattura ancora Ultracall, trasmetteva raccomandata per chiedere l'annullamento del contratto.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. il ripristino del telefono;
2. lo storno totale dell'insoluto.

Nulla 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 ed è pertanto proponibile, ad eccezione della domanda volta al "*ripristino del telefono*", da interpretare come richiesta di eliminazione del servizio di preselezione automatica fornito dall'operatore Ultracall.

La richiesta *sub* 1) non rientra, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: "*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

Tuttavia corre l'obbligo di ricordare che nell'ambito della procedura di conciliazione l'odierna ricorrente incardinava la procedura d'urgenza volta ad eliminare la preselezione automatica sulla propria utenza. Il Corecom adito in data 19.01.2015 emetteva un provvedimento

temporaneo d'urgenza con cui disponeva che l'operatore Ultracall permettesse la cessazione del predetto servizio di preselezione automatica entro il giorno 23.01.2015.

B) Nel merito

Nel merito la domanda dell'istante di storno dell'insoluto *sub* punto 2) può essere accolta come di seguito precisato.

Parte istante riferisce di non aver mai dato il consenso alla conclusione di un contratto diverso da quello in essere da anni con l'operatore Telecom e di essere stata rassicurata dal Call Center che si trattava appunto del gestore Telecom e che si stava procedendo ad un rinnovo del vecchio contratto.

Solo con la ricezione della prima fattura la ricorrente si rendeva conto di aver concluso un contratto con un altro operatore per un servizio non voluto né richiesto e conseguentemente trasmetteva diversi reclami allegati all'istanza volti a ripristinare la situazione precedente.

Per quanto riguarda l'operatore si osserva che 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.

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 la richiesta *sub* 2) di storno degli addebiti fatturati merita accoglimento e se ne dispone lo storno integrale.

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 50,00 (cinquanta/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 dalla signora XXX Lavander, residente in XXX, contro l'operatore ULTRACALL INC., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

- stornare tutti gli addebiti fatturati da Ultracall e non corrisposti da parte istante;
- corrispondere la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

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