

Verbale n. 16

Adunanza del 19 settembre 2016

L'anno duemilasedici, il giorno 19 del mese di settembre alle ore 11.00 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. 71 – 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 75/2016 – XXX ANLERO / ULTRACOMM 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 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, 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 09.03.2016, con cui il signor XXX ANLERO chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA S.P.A. (già Vodafone Omnitel B.V. di seguito Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 14.03.2016 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 memoria difensiva dell'operatore trasmessa in data 31.03.2016;

VISTA la memoria di replica del ricorrente;

VISTA le ulteriori repliche dell'operatore e del ricorrente;

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 quanto segue:

- a) che in data 17.12.2015 veniva contattato telefonicamente da un addetto al Call Center il quale, presentandosi dapprima come operatore Telecom e successivamente Ultracomm, proponeva una riduzione della tariffa Telecom per la telefonia fissa, Internet e ADSL;
- b) che al ricevimento del contratto apprendeva che il servizio fornito da Ultracomm era esclusivamente di telefonia fissa, mentre Internet e ADSL continuavano ad essere erogati da Telecom;
- c) che, visti i disagi, provvedeva a chiedere la sospensione del servizio che veniva accordata;
- d) che in fattura veniva applicata una penale contrattuale di € 60,00,

- e) che all'udienza convocata dal Corecom per esperire il tentativo di conciliazione il gestore Ultracom non aderiva.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. un indennizzo di € 350,00 per rimborso spese, comprensivo della fattura di € 67,01 pagata a Ultracom per disattivare il servizio;
2. un indennizzo per tempo perduto, disservizio e disagio.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- a) il ricorrente, contatto da un operatore del Call Center, autorizzava all'attivazione del servizio telefonico proposto e alla registrazione della telefonata;
- b) che in data 22.01.2016 l'istante comunicava a mezzo fax la disdetta a cui veniva tempestivamente dato corso;
- c) che l'operatore non ha mai offerto il servizio ADSL ma esclusivamente il servizio CPS in preselezione automatica che nulla impedisce quanto a fruizione di servizi ADSL forniti da gestori terzi;
- d) che le coordinate bancarie erano nella disponibilità del gestore in quanto comunicate dal ricorrente;
- e) che in ogni caso si è provveduto a stornare ogni addebito a carico di parte istante e a cancellare i dati personali forniti all'operatore;
- f) che, qualora il Sig. Anlero dovesse richiedere il servizio fornito da Ultracom, il gestore è disponibile a concedere un bonus di € 100,00 in chiamate gratuite.

Con successiva memoria di replica del 31.03.2016, l'istante specificava :

- a) di essere stato tratto in inganno dall'operatore del Call Center qualificatosi dapprima come operatore Telecom;
- b) che il piano tariffario proposto era pari € 103 a bimestre comprensivo di telefonia fissa e servizio Internet illimitato contro i 146,40 euro corrisposti a Telecom, mentre è stato attivato un servizio diverso e inutile;
- c) che, contrariamente da quanto affermato dal gestore, non è avvenuto alcuno storno; al contrario in data 22.02.2016 sono stati prelevati € 67,01 e non vi sono insoluti.

Nella memoria di replica dell'operatore, Ultracom precisava :

- a) che durante la conversazione telefonica l'operatore ha pronunciato ben 6 volte il nome della compagnia;
- b) che non esiste alcuno tra i servizi di Ultracom che rechi un importo pari o assimilabile a € 103,00;

- c) che l'operatore nella registrazione vocale ha chiaramente riferito: "...dopo l'attivazione del servizio lei corrisponderà a Ultracom l'importo per i consumi telefonici mentre a Telecom dovrà continuare a corrispondere i costi per il canone...";
- d) che dall'ascolto del *verbal order* traspare assoluta correttezza.

Nell'ulteriore replica il ricorrente ribadisce le proprie richieste.

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

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

Parte istante riferisce in buona sostanza la mancanza di correttezza e trasparenza contrattuale nel corso della telefonata da parte del Call Center dell'operatore da cui sarebbe stato indotto a prestare il proprio consenso alla conclusione di un contratto diverso da quello che intendeva concludere, sia in termini di servizi inclusi sia in termini di costi.

L'operatore ha fornito la registrazione vocale con la quale è stato stipulato il contratto tra l'utente e Ultracom.

Dall'audizione della registrazione stessa l'addetto spiega che quello che viene offerto è un servizio in preselezione automatica, cd. CPS, e dettaglia il costo del servizio stesso, che viene accettato dal signor Anlero, specifica le tariffe anche relativamente alle chiamate verso telefonia mobile ma non si fa mai riferimento ad un "piano tariffario a euro 103 a bimestre" come asserito dal ricorrente. L'operatore fornisce poi tutte le altre informazioni previste dalla normativa in materia di conclusione di contratti di telefonia mediante *verbal order*.

In particolare alla domanda rivolta dal Sig. Anlero all'operatore relativa al servizio Internet, quest'ultimo risponde "la configurazione di Internet non viene toccata, internet rimane invariato".

Durante la parte registrata della telefonata (e cioè nel momento di stipula del contratto), non viene mai dichiarato dall'addetto del call center che l'attivazione del contratto con Ultracom avrebbe comportato il venir meno del canone Telecom.

L'attivazione di un servizio in preselezione automatica non fa venir meno il contratto in essere con Telecom Italia, ma comporta semplicemente l'instradamento del traffico voce con l'operatore in preselezione, nel caso di specie Ultracom. Ne consegue che Telecom Italia (peraltro non coinvolta nel presente procedimento) poteva continuare legittimamente a emettere fatture nei confronti dell'utente, aventi ad oggetto il canone e i servizi erogati.

Quanto poi al lamentato costo di disattivazione corrisposto al gestore, dalla registrazione emerge come, a fronte di una richiesta di chiarimenti da parte dell'utente, venga precisato il

predetto costo in caso di disdetta prima di cinque mesi dall'attivazione e come venga accettato esplicitamente dall'istante.

Pertanto, stante la documentazione probatoria fornita dall'operatore, non emergono gli estremi per accogliere le richieste in premessa, di rimborso delle somme corrisposte e di indennizzo per i disservizi lamentati.

C) Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, si ritiene di compensare integralmente le spese fra di esse.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

Rigetto della domanda presentata dal signor XXX ANLERO, residente in XXX, nei confronti dell'operatore ULTRACOMM INC., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

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