

Verbale n. 8

Adunanza del 29 maggio 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno ventinove, del mese di maggio, alle ore 10.30, in Torino, presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante

Delibera n. 44 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 204/2016 – XXX DE LUCIA / 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 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 GU14 204/2016 con cui la signora XXX DE LUCIA chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società ULTRACOMM INC. (di seguito Ultracom) ai sensi dell'art.14 del Regolamento;

VISTA la nota 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;

VISTE la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore in data 15.5.2016 nel corso del procedimento di conciliazione;

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

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte;

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 3.3.2016 veniva contattato telefonicamente da un addetto al Call Center il quale, presentandosi come operatore Telecom, proponeva un contratto;
- b) che al ricevimento del contratto via email in data 17.3.2016 apprendeva che si trattava dell'operatore Ultracom, non di Telecom;
- c) che, essendo ormai trascorsi i 14 giorni previsti per l'esercizio del diritto di recesso, il 21.3.2016 trasmetteva via fax e a mezzo raccomandata la richiesta di disattivazione del servizio di preselezione automatica;
- d) che solo dopo svariati contatti con Telecom riusciva a far cessare il servizio di preselezione automatica.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. il risarcimento danni per l'attivazione di un servizio non richiesto;
2. lo storno della fattura del 1.4.2016 di € 68,66.

L'operatore, nella nota difensiva, in sintesi rappresenta:

- a) che la ricorrente, contattata da un operatore del Call Center in data 3.3.2016, autorizzava all'attivazione del servizio telefonico proposto e alla registrazione della telefonata;
- b) che entro i 7 giorni successivi veniva trasmessa all'istante la documentazione cartacea contenente il contratto, le condizioni di fornitura e le note informative, ma la documentazione non era restituita sottoscritta;
- c) che in data 21.3.2016 l'istante comunicava di non voler perfezionare il contratto;
- d) che, a seguito di tale comunicazione, sono state sospese tutte le procedure legate all'erogazione del servizio;
- e) che nessun servizio risulta attivo sulla numerazione XXX, nessun contratto in essere e nessun documento contabile risulta aperto a nome della ricorrente.

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 sub 1) di "risarcimento danni per l'attivazione di un servizio non richiesto".

Anche a voler interpretare la predetta richiesta come richiesta di indennizzo, non già di risarcimento, la stessa deve dichiararsi inammissibile in quanto non formulata dall'istante nel formulario UG introduttivo della fase di conciliazione della controversia, ma indicata per la prima volta nell'istanza di definizione: la domanda non risulta pertanto essere stata oggetto del preventivo tentativo di conciliazione.

B) Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante *sub 2)* di "storno della fattura del 1.4.2016 di € 68,66" non può essere accolta per cessata materia del contendere.

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, dichiarando altresì nella memoria difensiva di aver trasmesso la documentazione cartacea contenente il contratto affinché venisse sottoscritto dalla ricorrente e restituito, come previsto dall'allegato A alla delibera 520/15/CONS che ha recepito gli orientamenti del novellato Codice del consumo. L'operatore afferma poi che la documentazione sottoscritta non veniva restituita, anzi l'istante comunicava a mezzo fax di non voler perfezionare il contratto: pertanto Ultracom sospendeva l'erogazione del servizio

cancellando dal database tutti i dati personali della cliente e dichiarando che “alcun documento fiscale o contabile risulta aperto a nome della Sig.ra XXX De Lucia”.

In base alla documentazione prodotta viene, pertanto, dichiarata cessata la materia del contendere tra le parti non risultando posizioni aperte a carico della ricorrente ed essendo venute meno le ragioni del credito da parte dell'operatore.

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 dalla signora XXX DE LUCIA, residente in XXXX, nei confronti dell'operatore ULTRACOMM INC., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte