



Determinazione dirigenziale n. 3 del 6 aprile 2017

Oggetto: definizione della controversia XXX FAVRO / ULTRACOMM INC.

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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*;

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 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);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

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*;

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 data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza di conciliazione presentata dal signor XXX Favro in data 27.11.2015 nei confronti della società ULTRACOMM, il Corecom in data 05.12.2014 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;

VISTO che la procedura conciliativa si concludeva con un verbale di conclusione del procedimento per mancata adesione dell'operatore;

VISTA l'istanza presentata in data 17.3.2016, con cui il Sig. XXX FAVRO ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con ULTRACOMM INC. (di seguito, Ultracomm), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 21.3.2016 con cui il Corecom, ha comunicato 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 di ritenersi esaurita la fase istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

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 nel mese di settembre 2015 veniva contattata telefonicamente da un addetto al Call Center il quale, presentandosi come agenzia collaboratrice di Telecom Italia S.p.a., proponeva l'adesione ad un'offerta vantaggiosa dal punto di vista economico;
- b) che in data 27.11.2015 riceveva la prima fattura e le Condizioni generali di contratto dalla società Ultracomm Inc;
- c) che apprendeva così essergli stato attivato involontariamente un servizio di preselezione automatica;
- d) che in data 1.12.2015 trasmetteva a Telecom richiesta di cessazione della preselezione automatica e in data 22.12.2015 disdetta del contratto a Ultracomm;
- e) che a fine gennaio 2016 la società Ultracomm disattivava il servizio.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. 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.

B) Nel merito.

Nel merito la domanda dell'istante di storno dell'insoluto 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 stato assicurato dal Call Center che si trattava appunto del gestore Telecom che stava proponendo un'offerta economicamente più vantaggiosa.

Solo con la ricezione della prima fattura il ricorrente si rendeva conto di aver concluso un contratto con un altro operatore per un servizio non voluto né richiesto e conseguentemente trasmetteva comunicazione di recesso allegata all'istanza volta alla cessazione del contratto.

Per quanto riguarda l'operatore si osserva che Ultracomml 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 Ultracom, 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 Ultracom 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 succitato operatore.

Le fatture emesse dal gestore e allegate agli atti di cui il ricorrente chiede lo storno sono le seguenti: n. 0119050201510 del 1.11.2015, n. 0131616201511 del 1.12.2015, n. 0007543201512 del 1.1.2016 e n. 0019674201601 del 1.2.2016 per complessivi euro 115,54.

Per quanto sopra esposto si evidenzia che la richiesta di storno degli addebiti fatturati merita accoglimento e se ne dispone lo storno integrale.

C) 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, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento dell'istanza presentata dal signor XXX FAVRO, residente in XXX, nei confronti di ULTRACOMM INC., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

Stornare tutti gli addebiti fatturati da Ultracommm pari a euro 115,54 e non corrisposti da parte istante;

Corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 50,00.

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

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 Vice Direttore
Dott. Nicola Princi