

L'anno duemiladiciotto, il giorno undici del mese di giugno, alle ore 14.00, 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. 21 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 258/2017 – BORGO XXX / ULTRACOMM INC.

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 28 novembre 2017;

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 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

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. 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 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 l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/258/2017 del 12.6.2017, con cui la signora XXX BORGIO 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 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie presentate dal gestore;

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

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nel formulario introduttivo rappresenta:

- di essere stata contattata da un operatore il quale, qualificatosi come Telecom, le proponeva l'attivazione del piano "Chiami tranquillo" che avrebbe comportato un risparmio sulla "linea valore" attiva;
- di avere disdettato il contratto con Telecom il 15 aprile;

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- 1) lo storno della fattura n. 0041616 del 6.4.2017 di € 72,78 di Ultracomm.

L'operatore UltraComm ha, in sintesi, rappresentato:

- che la signora XXX Borgo, titolare della linea n. XXX, identificata a mezzo codice fiscale e documento di riconoscimento, richiedeva in data 6.2.2017, tramite registrazione telefonica con un proprio operatore, l'attivazione sulla predetta linea del servizio telefonico in CPS;
- che l'operatore le forniva precise informazioni riguardo al proponente, alla società con la quale era in conversazione nonché a natura, forma, oggetto e modalità di erogazione del servizio;

- che l'istante prestava il proprio consenso alla registrazione della telefonata e forniva tutti i suoi dati personali richiedendo l'attivazione del servizio, mediante l'acquisizione del consenso informato con la registrazione della conversazione telefonica (prodotta agli atti) nella quale, tra l'altro, veniva specificato più volte il nome della compagnia con cui stava interagendo;
- che il 31.3.2017 perveniva a mezzo posta comunicazione di disdetta;
- di avere, a seguito della predetta comunicazione, sospeso tutte le procedure legate all'erogazione del servizio e cancellati dai database tutti i dati personali della ricorrente forniti nel corso della registrazione vocale;
- che tutte le richieste del formulario GU14 sono state accolte in quanto nessun servizio risulta attivo sull'utenza XXX, nessun contratto in essere;
- di aver altresì proceduto al ritiro della pratica di recupero del credito.

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.

B) Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante di "storno della fattura n. 0041616 del 6.4.2017 di € 72,78" 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, 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 l'istante comunicava a mezzo fax di voler recedere dal 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 Borgo".

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:

il **rigetto** dell'istanza presentata dalla signora XXX BORGIO, residente in XXX, contro l'operatore ULTRACALL 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.

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 Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte