

Verbale n. 9

Adunanza del 6 settembre 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno sei del mese di settembre, alle ore 9.30, 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 Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

DELIBERA N. 49 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 444/2017 – XXX di BERTOLINA 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. 1.11.12.5/444/2017 con cui la signora XXX Bertolina, legale rappresentante de XXX, 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 13/11/2017 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;

DATO ATTO che l'operatore non depositava memorie difensive;

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 nei propri scritti difensivi, con riferimento all'utenza di telefonia fissa n. XXX rappresenta quanto segue:

- a) che in data 31/7/2017 veniva contattata telefonicamente da un addetto al call center UltraComm il quale, dichiarando di operare per conto di Telecom Italia, proponeva un contratto molto vantaggioso per i clienti business;
- b) l'operatore procedeva alla registrazione della telefonata sempre riferendosi a Telecom e mai UltraComm;
- c) nella chiamata l'operatore affermava inoltre che vi era la possibilità di recedere dal contratto entro 14 giorni dal ricevimento della copia cartacea dello stesso;
- d) che detto contratto cartaceo non è mai pervenuto;
- e) che è invece giunta fattura di € 6,74 per traffico telefonico.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. cessazione della fatturazione di servizi relativi a contratto mai sottoscritto con UltraComm e relative ulteriori richieste;
2. storno della la fattura di € 6,74 perché relativa a servizio proposto falsamente a nome di Telecom.

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 "cessazione della fatturazione".

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"*.

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante possono essere accolte come di seguito precisato.

La sig.ra Bertolina riferisce di aver dato il proprio consenso alla conclusione di un contratto con UltraComm unicamente perché convinta di interloquire con Telecom Italia, avendo l'operatore riferito di chiamare per conto di quest'ultimo operatore.

Si osserva che UltraComm 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.

L'operatore non ha fornito prova alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione del servizio 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.

Inoltre, UltraComm non ha dato prova di aver trasmesso la documentazione cartacea contenente il contratto affinché venisse sottoscritto dalla parte istante e restituito, così come stabilito dall'allegato A alla delibera 520/15/CONS che ha recepito gli orientamenti del novellato Codice del consumo.

Per quanto sopra esposto, la richiesta di storno della posizione debitoria merita accoglimento.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in accoglimento dell'istanza presentata da XXX Bertolina, legale rappresentante de XXX, corrente in XXX, nei confronti dell'operatore UltraComm Inc., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

stornare la fattura di € 6,74 nonché tutti gli addebiti fatturati fino al termine del ciclo di fatturazione.

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