

Verbale n. 6

Adunanza del 4 giugno 2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno quattro, del mese di giugno, alle ore 9.00, 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. 26 - 2019

Oggetto: Definizione della Controversia GU14 280/2018 – XXX SCS ONLUS / 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 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. 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 16.7.2018, con cui la C XXX Scs Onlus chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con le società ULTRACOMM ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 25.7.2018 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;

DATO ATTO che l'operatore non riteneva di produrre memorie a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante;

PRESO ATTO che l'operatore ULTRACOMM non ha partecipato all'udienza di conciliazione, sebbene ritualmente convocato;

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

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante nei propri scritti difensivi, in riferimento alla linea XXX, rappresenta quanto segue:

- di essere stata contattata nel mese di aprile 2018 da un operatore telefonico presentatosi come operatore Tim per proporre una riduzione del costo del piano tariffario;
- di aver accettato la proposta nella convinzione di interloquire con l'operatore Tim;
- di aver ricevuto in data 15.5.2018 una email da Ultracomm a cui era allegata copia del nuovo contratto;
- di aver tentato ripetutamente invano un contatto con il gestore Ultracomm;
- che a tutt'oggi la linea telefonica non è funzionante.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) la chiusura definitiva e assoluta del rapporto intercorrente con Ultracom Inc. in quanto servizio mai richiesto;
- 2) lo storno dell'insoluto;
- 3) la immediata riattivazione della linea in oggetto.

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 ed è pertanto proponibile, ad eccezione delle domande sub 1) e 3) volte rispettivamente alla *"chiusura definitiva e assoluta del rapporto intercorrente con Ultracom Inc. in quanto servizio mai richiesto"* e alla *"immediata riattivazione della linea in oggetto"*.

Le suddette richieste non rientrano, 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"*.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

Tuttavia corre l'obbligo di ricordare che, per quanto riguarda la domanda *sub 3)*, nell'ambito della presente procedura di definizione l'odierna ricorrente incardinava la procedura d'urgenza volta ad eliminare la preselezione automatica sulla propria utenza e il conseguente funzionamento dell'utenza XXX. Il Corecom adito in data 10.8.2018 emetteva un provvedimento temporaneo d'urgenza con cui disponeva che l'operatore Ultracom permettesse la cessazione del predetto servizio di preselezione automatica entro sei giorni.

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 Tim e di essere stata rassicurata dal Call Center che si trattava appunto del gestore Tim e che si stava proponendo un'offerta economicamente più vantaggiosa.

Solo a seguito di una comunicazione a mezzo email da parte dell'operatore Ultracom parte ricorrente si rendeva conto di aver concluso un contratto con un altro operatore per un servizio non voluto né richiesto.

Per quanto riguarda l'operatore si osserva che Ultracom 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 suddetto operatore.

Per quanto sopra esposto si evidenzia che la richiesta *sub 2)* 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,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 16.7.2018 dalla XXX Scs Onlus, con sede in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore ULTRACOMM, in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, con sede in XXX, il quale operatore è tenuto a:

Stornare l'insoluto a carico dell'istante, nonché ogni documento fiscale o contabile aperto a nome dell'istante;

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

Respingere la richieste *sub 1)* e 3).

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte