

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. 27 - 2019**

**Oggetto: Definizione della Controversia GU14 100/2018 – XXX SRL / 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 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 7.3.2018, con cui la il XXX s.r.l. 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 27.3.2018 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 stato contattato telefonicamente da un call center dell'operatore Ultracomm in data 11.12.2017 e indotto a credere di aderire ad un'offerta commerciale di Telecom Italia S.p.A.;
- che a fronte di tale telefonata veniva invece attivato, dalla compagnia Ultracomm;
- di essersi reso conto solo successivamente, al momento del ricevimento della comunicazione da parte dell'operatore di attivazione del servizio di preselezione automatica su rete Telecom, di essere stato vittima di un raggio.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) storno della posizione debitoria.

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.

### B) Nel merito.

Nel merito la domanda dell'istante può essere accolta come di seguito precisato.

La vicenda oggetto della presente controversia configura la fattispecie della "fornitura di servizio non richiesto", in particolare si incentrerebbe sull'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Ultracom, del servizio di *Carrier Pre-Selection* (CPS) sulla linea fissa intestata all'istante.

Soltanto dopo il ricevimento della lettera in cui l'operatore convenuto comunicava l'attivazione del predetto servizio, il ricorrente si rendeva conto di aver concluso un contratto con un operatore diverso da Telecom; conseguentemente, il 18.1.2018 procedeva ad inoltrare formale reclamo al gestore Ultracom contestando la debenza di importi nel frattempo fatturati e richiedendo l'immediata cessazione del contratto per attivazione non richiesta di servizi di telefonia.

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.

In relazione alla predetta fattispecie di "fornitura di servizio non richiesto", 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.

Per quanto sopra esposto si evidenzia pertanto che la richiesta *sub* 1) di storno della posizione debitoria merita accoglimento.

### 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 100,00 (cento/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 accoglimento dell'istanza presentata in data 7.3.2018 dalla Società XXX, 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 € 100,00.

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.

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