

Verbale n. 7

Adunanza del 2 luglio 2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno due del mese di luglio, alle ore 14.00, in Torino presso la Sede del Corecom Piemonte, 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. 35 - 2019

Oggetto: Definizione della controversia GU14 126/2018 – XXX di LO PROTO 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. 1.11.12.5/126/2018 del 22.3.2018 con cui la XXX di Lo Proto 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 10.4.2018 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 nell'atto introduttivo rappresenta:

- di essere stata contattata da un operatore che formulava una proposta non chiara né ben definita per servizi relativi a una linea fissa operativa con il gestore Tim;
- di aver trasmesso raccomandata di recesso in data 21.9.2017 a seguito della ricezione di doppia fatturazione per la medesima linea da parte dell'operatore Tim e Ultracomm

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- 1) lo storno delle fatture insolute e rimborso di quelle pagate per l'intero ammontare, con ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito.

L'operatore UltraComm ha, in sintesi, rappresentato:

- che la Sig.ra XXX Lo Proto, titolare della linea n. XXX, identificata a mezzo codice fiscale e documento di riconoscimento, richiedeva in data 5.2.2017, tramite registrazione telefonica con un proprio operatore, l'attivazione sulla predetta linea del servizio telefonico propositole;
- 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 la signora ha utilizzato il servizio per 12 mesi, saldando i relativi addebiti per i primi 11 mesi fino alla cancellazione del servizio avvenuta a seguito comunicazione di disdetta trasmessa dall'istante;
- che dal *verbal order* emerge chiaramente come Ultracommm avrebbe sostituito Tim nella gestione della linea e nella fatturazione del relativo traffico;
- di confermare che, da verifiche operate, nessun servizio risulta attivo sull'utenza XXX né alcun contratto in essere dopo la risoluzione richiesta dall'istante;
- di intendere provvedere alla cancellazione di ogni documento fiscale o contabile aperto a carico dell'istante;
- di intendere procedere al ritiro della pratica di recupero del credito;
- che i dati personali della Sig.ra XXX Lo Proto, forniti in sede di verbal order, sono stati rimossi da i propri archivi;
- che il comportamento dell'operatore è stato corretto e trasparente e che l'istante era pienamente consapevole del rapporto di fornitura in corso avendo provveduto a onorare 11 delle 12 fatture emesse a suo carico;
- che è dunque priva di fondamento ogni richiesta di rimborso, storno o indennizzo.

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 della domanda si rileva che agli atti non risulta fornito da parte istante alcun tracciamento atto a provare la sussistenza del contratto in essere tra le parti, non essendovi traccia né del contratto stesso né di fatture emesse dal gestore.

Di contro l'operatore ha fornito la registrazione vocale con la quale è stato stipulato il contratto *de quo*, dalla cui audizione emerge:

- che la società proponente il contratto era effettivamente UltraComm;

- che il servizio sarebbe stato erogato in modalità preselezione automatica, con propria fatturazione degli importi dei consumi effettuati (mentre canoni ed eventuali costi per chiamate verso numerazioni speciali sarebbero stati di competenza di Telecom Italia).

Posto che la tipologia del contratto sottoscritto, pur non specificato né dalla ricorrente né dalla compagnia telefonica, pare afferire alla fornitura del servizio cd. di *Carrier Pre – Selection* (CPS) sulla linea fissa intestata all'istante, risulterebbe effettivamente acquisita dall'operatore - alla luce di quanto prodotto, pur riferito alle sole parti di telefonate registrate - la volontà dell'istante in ordine all'attivazione del contratto.

Tuttavia, in relazione alla fattispecie dedotta in controversia si tratta di accertare, attesa la contestazione dell'utente, se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt.51 e ss. del Codice del Consumo). Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo.

Sulla scorta della normativa generale è la Delibera Agcom n. 664/06/CONS, vigente all'epoca dei fatti, che ha imposto vincoli stringenti alla condotta dell'operatore di comunicazioni elettroniche che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti di telefonia; ciò in considerazione di un ambito caratterizzato da costante evoluzione tecnologica e concorrenzialità del mercato, dove le capacità di orientamento e valutazione del consumatore sono oltremodo sollecitate e si postula l'esigenza di configurare uno *jus poenitendi* rafforzato e di agevole esercizio, soprattutto quando la proposta sia telefonica. Assume rilievo il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 2 (Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica) che stabilisce, in linea generale, che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale anche elettronico, con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell'utente, "possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, "sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente"; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 53, comma 1, del Codice del Consumo, nonché delle informazioni di cui all'art. 52, quelle cioè relative al contratto concluso.

Ciò premesso, nel caso di specie, agli atti non risulta alcun contratto firmato tra le parti.

D'altro canto, non può non tenersi in debita considerazione la circostanza che il servizio sia stato utilizzato per un anno, che siano state pagate le relative fatture e che sia stata trasmessa all'operatore richiesta di recesso dopo sette mesi.

Nondimeno, preso atto comunque dalle dichiarazioni rese da UltraComm nella propria memoria difensiva che alcun servizio risulta attivo sull'utenza nr. XXX né alcun contratto in essere e che, inoltre, ogni dato personale fornito è stato rimosso dagli archivi del gestore, si ritiene, in considerazione della volontà espressa da quest'ultimo (rammaricato per ogni eventuale equivoco occorso) di voler comunque procedere alla cancellazione di ogni

documento fiscale o contabile aperto a carico della ricorrente con ritiro della pratica di recupero crediti in essere, che la domanda di storno posta dall'utente possa, per i motivi di cui sopra ed in applicazione del principio di equità, essere accolta.

Al contrario si ritiene, per le medesime motivazioni di cui sopra, non possa essere accolta la domanda di rimborso di quanto corrisposto.

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 da da XXX di Lo Proto XXX, corrente in XXX, nei confronti dell'operatore UltraComm Inc., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

stornare tutte le fatture emesse a fronte del codice cliente n. 551695 ad oggi risultanti insolute nonché ritirare a proprie cure e spese la relativa pratica di recupero del credito

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

Respinge la domanda di rimborso delle somme già corrisposte per i motivi sopra specificati.

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