

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxxx (in qualità di titolare di xxx)/ Ultracomm xxx.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*";

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 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 280 del giorno 17 maggio 2017 con cui il Sig. xxx in qualità di titolare della xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società UltraComm xxx (di seguito, per brevità, UltraComm) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale di tipo *business* sull'utenza n. 0577 678xxx con Telecom Italia xxx, lamenta l'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore UltraComm, del servizio di *Carrier Pre-Selection* (CPS) su tale utenza.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- all'incirca nel mese di novembre 2016, veniva contattato sulla propria utenza da una promotrice commerciale la quale, dichiaratasi incaricata di Telecom Italia xxx, proponeva *“di ridurre i costi della telefonia per la linea fissa del proprio esercizio commerciale”*;

- dopo alcune settimane, in data 1 febbraio 2017, *“nonostante non avesse accettato alcun contratto”* notava inspiegabili addebiti sul proprio conto corrente riconducibili a n. 2 fatture relative al mese di novembre e dicembre 2016, emesse da un operatore straniero, UltraComm, mai nominato dall'operatrice durante la telefonata ricevuta nel mese di novembre; tali fatture venivano saldate;

- effettuava un primo reclamo telefonico all'operatore Ultracom in cui contestava l'attivazione del contratto a sua insaputa e veniva informato che addirittura i servizi erano passati all'operatore Edisontel;

- in data 16 maggio 2017 inviava via fax tramite l'associazione Federconsumatori Toscana un formale reclamo all'operatore UltraComm, con il quale evidenziava di *“non aver mai avuto notizia dell'esistenza dell'operatore Ultracom né tanto meno di aver mai richiesto alcun contratto con detto operatore”* e pertanto chiedeva *“non avendo mai espresso alcuna volontà di aderire a nessun tipo di contratto né con Ultracom né con Edisontel, l'annullamento immediato e la cessazione del servizio Cps non richiesto con l'operatore Ultracom e il ripristino della precedenti condizioni contrattuali in esenzione di qualunque tipo di costo”*;

In data 16 marzo 2013 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori operatore UltraComm e Telecom Italia xxx tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per mancata comparizione con UltraComm e di accordo con l'operatore Telecom Italia xxx.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) lo *“storno e il rimborso delle fatture fino alla fine del ciclo di fatturazione con l'operatore UltraComm”*;

ii) l'*“indennizzo da valutarsi in sede conciliativa oltre alle spese di procedura”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società UltraComm non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva ai sensi e nei termini del Regolamento.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'utente possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si osserva che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

Nel merito:

Sull'attivazione non richiesta della CPS sull'utenza n. 0577 678xxx.

L'istante ha lamentato l'attivazione non richiesta della CPS sulla propria utenza, laddove l'operatore nulla ha dedotto, atteso che non ha presentato alcun scritto difensivo.

La richiesta dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, atteso che l'attivazione del servizio da parte di Ultracom è avvenuta *sine titulo* in quanto tra le parti non sussiste alcun rapporto contrattuale validamente costituito. In particolare l'adesione al contratto non si è perfezionata in conformità alle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'art. 1341 c.c. rubricato "Condizioni generali di contratto" ("*Le condizioni generali di contratto [c.c. 1342, 2211] predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto [c.c. 1326, 1679] questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza [c.c. 1176, 1370, 1932]*"). Pertanto, in assenza di alcun il vincolo contrattuale validamente costituito, si ritiene "*sine titulo*" la fatturazione emessa dall'operatore a carico dell'istante (*ex multis* Delibera Agcom n. 192/17/CIR).

Nel caso in esame, la responsabilità per l'attivazione del servizio di CPS non richiesto è dunque esclusivamente ascrivibile all'operatore UltraComm, che dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo e predisporre lo storno previsto all'Articolo 7 del "Regolamento" che, in caso di attivazione non richiesta della prestazione di "*carrier selection o carrier pre-selection*", prevede che "*l'operatore responsabile sia tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi*".

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 2 dicembre 2016 (risultante dal dettaglio del traffico prodotto agli atti, atteso che la prima fattura del 1 febbraio 2017 contabilizza i consumi a partire dal "mese di novembre 2016") e il *dies ad quem* nella data del 10 febbraio 2017 (data di disattivazione della CPS ad opera di Telecom Italia xxx).

Pertanto, in accoglimento delle richieste di cui al punto sub *ii*), l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 177,50 (euro 2,50 *pro die* per 71 giorni di servizio CPS non richiesto).

Inoltre, in accoglimento della richiesta dell'utente sub *i*), ritenuta *sine titulo* la fatturazione emessa dall'operatore in riferimento al rapporto dedotto in controversia, atteso che tra le parti non sussiste alcun vincolo contrattuale, la società Ultracom è tenuta allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di ogni addebito fatturato in relazione al servizio di CPS non richiesto ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Infine, preso atto che l'operatore non ha partecipato a tutto il procedimento, di conciliazione e di definizione, senza addurre alcun giustificato motivo, si dispone il rimborso delle spese di procedura, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle "*Linee guida in materia di risoluzione delle*

controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, approvate con delibera n. 276/13/CONS. Pertanto, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento, l’importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 13 marzo 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell’istanza presentata in data 17 maggio 2017 da xxx in qualità di titolare della xxx nei confronti dell’operatore UltraComm xxx, che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) l’importo di euro 177,50 a titolo di indennizzo per l’attivazione non richiesta di servizio di CPS;
 - b) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.
- 2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell’istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di ogni addebito fatturato da UltraComm in relazione al servizio di CPS non richiesto ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell’eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1, lettera a) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia.

E’ fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, come previsto dall’art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell’art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L’operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.



DELIBERAZIONE
n. 33 del 13 marzo 2019

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi