



DELIBERAZIONE
n. 82 del 9 settembre 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 558/17
xxx/Ultracom Inc.**

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. 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 la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

VISTA l'istanza GU14 n. 558 del giorno 25 ottobre 2017 con cui la sig.ra xxx in qualità di legale rappresentante della società semplice agricola 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 Inc. (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");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto business sull'utenza n. 0573 308xxx con Ultracomm, lamenta, da parte dell'operatore la mancata lavorazione del recesso contrattuale e la successiva indebita fatturazione.

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

- *“nel mese di aprile 2016 riceveva una telefonata dall'operatore Ultracomm che si qualificava come operatore Telecom Italia e proponeva la conclusione di un contratto a tariffe vantaggiose”;*
- *“successivamente apprendeva che si trattava di un tale operatore denominato “Ultracomm” e che sulla propria utenza telefonica era stata inserita la preselezione automatica tramite rete Telecom”;*
- appreso quanto sopra, in data 5 agosto 2016, inviava tempestivamente una lettera di recesso contrattuale all'operatore Ultracomm a mezzo fax; nonostante tale comunicazione, la fatturazione proseguiva. Tale missiva veniva successivamente reiterata in più occasioni.

In data 27 luglio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Ultracomm tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata adesione dell'operatore convenuto.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“di dichiarare la risoluzione del contratto stipulato in data 16/04/2016”;*
- ii) *“ che venga disattivata la preselezione automatica”;*
- iii) *“che venga stornata la fattura ad oggi emessa pari ad euro 31,24”;*
- iv) *“che venga dichiarato che null'altro è dovuto”;*
- v) *“l' indennizzo per ogni giorno che successivamente alla disdetta l'operatore ha mantenuto in essere il contratto e la CPS fino alla data di cessazione effettiva”;*
- vi) *“la condanna alle spese legali”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Ultracomm, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si evidenzia che:

- l'operatore Ultracom ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti. In particolare, si evidenzia 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;
- le richieste di cui ai punti *sub i)* e *sub ii)* esulano dalla competenza di questo Corecom, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;
- la richiesta di cui al punto *sub vi)* di "condanna alle spese legali" non può trovare accoglimento in questa sede atteso che, l'oggetto della pronuncia di questa Autorità è limitato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità ed esclude ogni richiesta risarcitoria, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Viceversa, può essere valutata in questa sede la liquidazione delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera Agcom medesima.
- la richiesta di cui *sub iv)*, al di là della formulazione imprecisa, sarà interpretata, in un'ottica di *favor utentis*, secondo il suo significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare e quindi quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo come previsto dalle Linee guida, approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3.

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto le fatture contestate per gli addebiti successivi alla data di efficacia del recesso contrattuale.

Nel merito.

Parte istante, in data 5 agosto 2016, inviava un fax all'operatore col quale comunicava la volontà di recedere dal contratto in essere. Il recesso, per le motivazioni di seguito esplicitate, avrebbe dovuto essere effettivo in pari data.

Ciò premesso, le richieste *sub iii)* e *iv)*, volte ad ottenere, rispettivamente, "*che venga stornata la fattura ad oggi emessa pari ad euro 31,24*" e "*che venga dichiarato che null'altro è dovuto*", sono meritevoli di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto si rileva che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto secondo le quali "*Il Cliente ha diritto di recedere, in ogni momento, dal presente Contratto (...). Il recesso avrà effetto alla data di ricezione della comunicazione da parte di Ultracom e non avrà effetto per le somme maturate anteriormente a tale data. In ogni caso dovranno essere corrisposte le somme dovute per i servizi goduti e per le telefonate andate a buon fine effettuate precedentemente alla data di efficacia del recesso stesso*".

Nel caso di specie, l'operatore Ultracom ha ricevuto la comunicazione di recesso contrattuale a mezzo fax in data 5 agosto 2016, pertanto il contratto avrebbe dovuto ritenersi risolto in pari data, cioè dal momento della ricezione della suddetta comunicazione.

Per quanto sopra esposto, in accoglimento delle richieste *sub iii)* e *iv)*, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 5 agosto 2016 (data di efficacia del recesso contrattuale) fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Diversamente, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *sub v)* d'indennizzo per la mancata lavorazione del recesso contrattuale, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR) Non si ravvisa infatti l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione, in quanto con la dichiarazione di risoluzione contrattuale l'utente ha manifestato di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e il rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile. Tantomeno si ritiene che, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità, possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare.

Infine, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui *sub vi)*, tenuto conto del comportamento complessivo delle parti, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/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 9 settembre 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 25 ottobre 2017 dalla società xxx nei confronti dell'operatore Ultracom Inc. che detto operatore provveda:

- 1) alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 5 agosto 2016 (data di efficacia del recesso contrattuale) fino a conclusione del ciclo di fatturazione; oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta;
- 2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1) 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.

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