



DELIBERAZIONE
n. 5 del 28 gennaio 2021

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 674-17 xxxxx / Ultracom Inc.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>VicePresidente</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 elettroniche*” 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. 674 del giorno 20 dicembre 2017 con cui la ditta individuale xxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Ultracom Inc. (di seguito, per brevità, Ultracom) e Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) 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.

Parte istante lamenta, da parte della società Ultracom, l'attivazione non richiesta del servizio CPS (*carrier pre selection*) sull'utenza n. 0577 941xxx, nonché la ritardata disattivazione della stessa dopo invio di disdetta inoltrata a Telecom Italia.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“si accorgeva, a febbraio 2017, che la linea fissa 0577 941xxx era isolata e non permetteva di effettuare telefonate. Per tale motivo contattava prontamente il numero clienti TIM 191, ove gli veniva riferito che risultava l'attivazione di una carrier pre selection (CPS) da parte di altro operatore (senza riuscire neanche a capire da parte di quale operatore telefonico)”. Non risultava, però, che alcuna CPS fosse mai stata richiesta sulla linea de qua;*
- *“come da istruzioni telefoniche ricevute, contattava allora un numero verde (consigliatogli dal 191) per conoscere effettivamente il nome dell'operatore coinvolto nell' attivazione della suddetta CPS”, ma la chiamata non dava esito positivo;*
- *“ricontattava quindi il numero clienti TIM 191 ed un centralinista lo invitava semplicemente a comporre, dal suo telefono, il numero 1033 prima di effettuare ogni telefonata”;*
- *“dopo qualche giorno (...) riceveva addirittura una chiamata da parte di un operatore di Ultracom, il quale lo informava che era stata attivata una CPS sulla linea 0577 94xxx e che pertanto gli sarebbero pervenute delle loro fatture relativamente a tale servizio; (...) comprensibilmente stupito dall'accaduto, cercava subito di chiedere spiegazioni a riguardo ma l'operatore del call center Ultracom si affrettava ad interrompere la comunicazione”;*
- *“richiamava quindi nuovamente il 191, dove gli veniva suggerito di inviare disdetta per richiedere la cessazione immediata di questo servizio CPS da lui mai richiesto. Per facilitarne le operazioni, Tim Italia provvedeva ad inviargli via mail il modulo necessario a richiedere la suddetta disdetta”.*
- *“in data 5 aprile 2017, (...) riempiva [il modulo] e lo inviava via fax come indicato (unitamente al suo documento) al numero verde dedicato 800000544 (si veda documento allegato). Alcuni giorni dopo, verso la metà di aprile 2017, l'istante richiama il 191 e gli veniva confermato che la procedura di disdetta, seppur lunga e complessa, era stata presa correttamente in carico ed era in lavorazione”;*
- *“veniva poi contattato da Tim, nel mese di maggio, e gli veniva riferito che il 16 maggio 2017 era previsto un intervento tecnico che avrebbe finalmente consentito la cessazione della suddetta CPS. In realtà, il 16 maggio, non succedeva niente ed egli era ed è tutt'ora costretto a continuare a comporre il 1033 prima di effettuare ogni telefonata”.*
- *“richiamava allora per l'ennesima volta il numero clienti TIM e si sentiva rispondere che non era loro pervenuto nessun fax per richiedere la cessazione della CPS”.*

La parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana che si concludeva, nei confronti di Ultracom, in data 26 settembre 2017, con un verbale di mancata adesione, e, in data 28 novembre 2017, nei confronti di Telecom Italia, con verbale di mancato accordo attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“l'immediata cessazione della CPS attualmente attivata da parte di altro operatore e mai richiesta sul numero 0577 941xxxx”;*
- ii) *“indennizzo di € 2.500,00 (...) per tutti i gravissimi disservizi e disagi causati, per attivazione di un servizio mai richiesto, nonché per la mancata risposta al reclamo inviato (a Telecom Italia) via fax in data 5 aprile 2017”;*
- iii) *“lo storno integrale dell'eventuale posizione debitoria dell'istante”;*
- iv) *“lo storno/rimborso di tutti gli addebiti imputabili al servizio CPS, mai richiesto dal cliente”;*
- v) *“il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti a cura e spese dell'operatore”.*

2. La posizione degli operatori.

L'operatore Ultracom non ha prodotto memorie nell'ambito del presente procedimento.

L'operatore Telecom Italia, in sede di udienza, ha concluso un accordo transattivo con l'utente che, per l'effetto, ha acconsentito all'estromissione dell'operatore dal procedimento. Nell'ambito di detta memoria l'operatore ha allegato la documentazione dalla quale si evince la disattivazione della CPS in data 13 agosto 2017.

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 primis, si evidenzia che:

- le domande rivolte nei confronti dell'operatore Telecom Italia non saranno esaminate, atteso il verbale di accordo sottoscritto nell'udienza di discussione fra l'istante e detto gestore in data 10 maggio 2018;
- con riferimento alla domanda *sub i)*, non è ammissibile la richiesta volta ad ottenere *“l'immediata cessazione della CPS attualmente attivata da parte di altro operatore e mai richiesta sul numero 0577 941xxxx”*, in quanto sul punto risulta cessata la materia del contendere risultando disattivata la CPS in data 13 agosto 2017;
- 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;
- con riferimento alle domanda *sub ii)* di *“indennizzo di € 2.500,00 (...) per tutti i gravissimi disservizi e disagi causati, per attivazione di un servizio mai richiesto”*, pur trattandosi di richiesta di risarcimento del danno, ed in quanto tale esclusa dalla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come previsto dalle Linee guida, approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3, tale domanda dovrà essere interpretata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Pertanto la presente disamina s'incenerà sull'attivazione non richiesta del servizio CPS da parte dell'operatore Ultracom con conseguente fatturazione contestata dall'utente.

Nel merito:

Sull'attivazione della CPS non richiesta sull'utenza n. 0577 941xxx.

L'istante ha lamentato l'attivazione non richiesta della CPS sulla propria utenza, laddove l'operatore nulla ha dedotto, atteso che non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

La richiesta dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, atteso che tra le parti non sussiste alcun contratto sottoscritto, alla luce delle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'articolo 51 del Codice del consumo (rubricato "*Requisiti formali per i contratti a distanza*"), il vincolo contrattuale non si intende costituito, pertanto si ritiene *sine titulo* la fatturazione emessa dall'operatore a carico dell'istante (*ex multis*, Delibera Agcom n. 192/17/CIR).

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, nonché ad un indennizzo proporzionato al disservizio causato, per ogni giorno di attivazione del servizio non richiesto.

Pertanto, la responsabilità per l'attivazione del servizio di CPS non richiesto è esclusivamente imputabile all'operatore Ultracom, che dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo e predisporre lo storno, (ovvero il rimborso in caso di pagamento) previsto dall'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 5 aprile 2017 (risultante dal dettaglio del traffico prodotto agli atti, atteso che la prima fattura del 6 aprile 2017 contabilizza i consumi a partire da tale data) e il *dies ad quem* nella data del 13 agosto 2017 (data di disattivazione della CPS).

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub ii*), l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 325,50 (euro 2,50 *pro die* per 130 giorni di servizio CPS non richiesto).

Inoltre, con riferimento alle domande *sub iii*), *iv*) e *v*) delle richieste, si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di ogni addebito fatturato da Ultracom 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, nonché il rimborso di quanto indebitamente pagato.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di 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 28 gennaio 2021;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 20 dicembre 2017 dalla ditta individuale xxxxx nei confronti dell'operatore Ultracom Inc., che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) l'importo di euro 325,50 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizio di CPS;
 - b) la somma di euro 50,00 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 il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio CPS sull'utenza n. n. 0577 941xxx a titolo di CPS e a ritirare, a propria cura e spese, le corrispondenti pratiche di recupero del credito eventualmente aperte.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti: punto 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.

È 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