



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DELLA P.P.  
"CONCILIAZIONI E DEFINIZIONI DELLA CONTROVERSIA"  
DELEGATA DAL DIRETTORE

N. 4<sup>3</sup> del registro delle determinazioni

**OGGETTO:** [REDACTED] c/ ULTRACOMM INC.

Definizione della controversia (prat. GU14 n. 295/4901/2012/ZIN) ai sensi della delibera Agcom: 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

L'anno 2013 addì 28 febbraio 2013 nella sede del Comitato Regionale delle Comunicazioni, sito in via Lembo, 40/f -- Bari;

Vista la determinazione n. 4 del 09 gennaio 2013, con la quale il Direttore del Comitato regionale delle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 45 della L.R. 16/4/2007, n.10, ha conferito delega di alcuni compiti dirigenziali al titolare della Posizione Professionale "Conciliazioni e Definizioni delle controversie" dott. Nicola Scelsi;

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art. 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000 n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art. 50, commi 1 e 2 lettera c), dello Statuto della Regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2005 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase

**ORIGINALE**

Attesto che copia del presente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6-comma 5-della L.R.N. 7/9 è stata affissa all'albo del Segretario Generale del Consiglio per 5 giorni consecutivi

DAL 07/03/2013

AL 12/03/2013

Bari,

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

PO. SEGRETERIA DI DIREZIONE  
L'INCARICATO

sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate:

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione:

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega:

Visto il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS);

Vista l'istanza GU14 (prot. n. 20120024377) con la quale la società [REDACTED] e, in persona del legale rappresentante pro tempore, titolare dell'utenza n. [REDACTED] chiedeva l'intervento del Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la società Ultracom Inc. relativa all'emissione di fatture successive alla dismissione del contratto:

Vista la nota (prot. n. 20120024726) con la quale questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;

Considerato che all'udienza del 25.1.2013 (prot.20130001773) precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita;

Visti gli atti e i documenti del procedimento;

Vista la relazione del funzionario istruttore Avv. Maria Zingaro;

Considerato che sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

## 1. Oggetto della controversia

La società [REDACTED], intestataria dell'utenza n. [REDACTED] nei mese di maggio 2007 sottoscriveva con l'odierna convenuta il contratto n. [REDACTED] per la fornitura del servizio voce e adsl; l'utente lamenta che, a partire dal secondo semestre dell'anno 2012, la linea telefonica subiva diversi disservizi che impedivano il pieno utilizzo della stessa, ragion per cui l'utente provvedeva a richiedere la portabilità della numerazione verso altro gestore.

Sta di fatto che, nonostante la procedura di portabilità si sia completata in data 29.6.2012, il gestore Ultracom ha continuato ad emettere fatture, che sono rimaste impagate in quanto ritenute dall'utente non dovute.

Per tali motivi l'istante provvedeva ad inoltrare una segnalazione al servizio clienti, segnalazione che, tuttavia, non è sfociata in una definitiva soluzione della problematica lamentata.

A fronte del perdurare di tale situazione, avviava presso il Co.Re.Com. Puglia la procedura di conciliazione, che si concludeva in data 25.10.2012 con un verbale di esito negativo (n. 5273/2012). Successivamente presentava a questa Autorità, istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse la società Ultracom Inc. a stornare le fatture emesse e non pagate e di ogni altra successivamente emessa; un indennizzo di €400.00 oltre alla rifusione delle spese di procedura; contestualmente l'utente si rendeva disponibile alla restituzione delle apparecchiature in suo possesso.

All'udienza di discussione compariva il solo utente.

## 2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalla parte, nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 25.1.2013 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

a) l'avv. [redacted], costituito per l'utente, si riportava ai fatti e alle richieste di cui all'atto introduttivo della presente procedura e precisava: "... che l'utente è passato ad altro gestore in data 27.6.2012 e che, per mero refuso è stato erroneamente indicato, come periodo di disservizio, il mese di maggio 2011 in luogo di maggio 2012. In tale periodo, infatti, l'utente riscontrava rallentamenti e discontinuità nel funzionamento del servizio voce e adsl che hanno portato, a partire dal 2.6.2012, alla sospensione dell'utenza...";

b) l'avv. [redacted] precisa, altresì, che: "...pur rinunciando alla richiesta di indennizzo formulata, reitera la richiesta di storno di ogni insoluto per il periodo dal giugno 2012 (la relativa fattura, infatti, non riporta consumi se non per la somma irrisoria di €0.60) fino all'effettiva cessazione del contratto. Chiede, infine, il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti e la corresponsione delle spese di procedura...".

### 1.3. Valutazioni in ordine al caso in esame

La problematica lamentata attiene a n. 2 fatture emesse dal gestore Ultracom. nonostante l'utente fosse passato ad altro gestore a causa di malfunzionamento della linea voce che impediva la piena fruizione del servizio; in particolare l'utente afferma che la procedura di migrazione verso OI.O si sia completata in data 27.6.2012 e che le fatture, per le quali chiede lo storno, sono la n.0073383 201206 del 1.7.2012 pari ad €110,05 e la n. 0084958 201207 del 1.8.2012 pari a complessivi €371,20.

La prima fattura (emessa a luglio 2012) riporta somme addebitate a titolo di canoni e consumi relativi al mese di giugno; la seconda fattura (emessa ad agosto 2012), oltre a riportare la somma impagata del mese di giugno, addebita somme relative a interessi di mora, canoni del mese di luglio oltre ad importi emessi a titolo di penale per apparati e spese di cessazione del servizio.

Per ciò che concerne la prima fattura relativa a consumi -peraltro irrisori in quanto pari ad €0.60- di giugno 2012, questa sarebbe dovuta in quanto, per stessa ammissione dell'utente, la procedura di migrazione verso altro gestore si sarebbe completata in data 27.6.2012.

Tuttavia, poiché l'utente lamenta il malfunzionamento prima e la sospensione della linea poi (sospensione avvenuta il 2.6.2012); che egli, per il tramite del suo legale ha dichiarato di rinunciare a qualsiasi forma di indennizzo (cfr verbale in atti); che il traffico maturato pari ad €0.60 lascia intendere che effettivamente l'utente fosse privo di linea; in considerazione di tali circostanze si ritiene equo disporre lo storno della fattura n. 0073383 201206 del 1.7.2012 pari ad €110.05 con emissione della relativa nota di credito.

La scrivente Autorità ritiene che, pur se con motivazioni differenti, anche la seconda fattura debba essere stornata.

*In primis*, perché contiene somme relative a canoni del mese di luglio 2012 e dunque afferenti ad un arco temporale in cui l'utente era sicuramente passato ad altro gestore e corrispondeva ad un soggetto diverso le relative fatture.

*Secundis*, perché il predetto conto telefonico contiene somme addebitate a titolo di penali per mancata restituzione apparati e per generiche e non dimostrate spese di cessazione del servizio.

In merito alla ormai consolidata interpretazione delle norme in tema di penali, giova, comunque, ricordare che il Decreto Legge 7/2007 (c.d. Decreto Bersani-bis) convertito nella L. 40/2007, all'art. 1, comma 1, riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore con il solo obbligo del preavviso.

E' bene chiarire che le specifiche tutele previste dalle suddette disposizioni si applicano agli utenti che non godono di un sostanziale potere negoziale e che, quindi, si limitano a sottoscrivere clausole predisposte dal contraente forte: ne discende che sotto il profilo soggettivo la normativa ricomprende sia gli utenti residenziali che piccole e medie imprese, prive di forza contrattuale.

Sul punto, la Direzione Tutela dei Consumatori dell'AGCOM, sentito il Consiglio in data 17.7.2008, ha precisato che: "La suddetta disposizione si applica a tutti coloro che sottoscrivono contratti per adesione con operatori di telefonia, reti televisive e comunicazione elettronica, inclusi gli utenti finali non residenziali. La previsione non si applica ai contratti, quali quelli in uso per la fornitura di servizi

*alla clientela business di maggiori dimensioni, nei quali le clausole sono negoziate e, pertanto, non ricorre la fattispecie del contratto per adesione*".

L'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento dell'utenza è senza vincoli temporali: l'eventuale previsione di una durata minima del contratto è vincolante per il solo operatore: l'utente è onerato del solo obbligo del preavviso che, in ogni caso, non può essere superiore a trenta giorni.

Ma vi è di più. Il recesso o il trasferimento devono essere garantiti senza ritardi e senza penali: gli unici importi ammessi infatti sono *"senza spese non giustificate da costi dell'operatore"*, ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato al costo sopportato da quest'ultimo per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza.

Ne consegue che in caso di esercizio di diritto di recesso, eventualmente anche contestuale richiesta di portabilità, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite alle condizioni contrattuali e dalle predette normative: *"in caso di ritardo nella lavorazione del recesso, l'utente ha diritto ad un indennizzo per ogni giorno di ritardo nonché allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto"*.

Sotto il profilo soggettivo le suddette disposizioni normative e regolamentari trovano immediata applicazione nella fattispecie *de qua*: sotto il profilo oggettivo, l'utente lamenta addebito di canoni riferiti ad un periodo successivo al passaggio dell'utenza ad altro gestore.

In merito a tale ultimo aspetto, l'operatore non ha documentato, ex art. 1218 c.c., la propria pretesa anche in ossequio ad un consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex pluribus*, Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006), a norma del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali; infatti, le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437): pertanto *"sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione nel suo ammontare da parte dell'utente"* (così Cass. Civ. sez. III 28 maggio 2004 n. 10313).

Stante il mancato assolvimento dell'onere probatorio e l'omessa allegazione di documentazione idonea a supportare la legittimità degli addebiti contestati, si ritiene equo disporre il rimborso della fattura n. 0084958 201207 del 1.8.2012 pari a complessivi €371.20 con emissione della relativa nota credito, e la chiusura della posizione contabile-amministrativa.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante a titolo di rimborso spese di procedura ex art. 19, comma 6, Delibera Agcom n. 173/07/CONS l'importo di € 50.00 (cinquanta/00), stante la partecipazione dell'utente alla fase di definizione della controversia.

Infine, stante la partecipazione dell'utente alla sola fase di definizione della controversia, si ritiene equo liquidare la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura ex art. 19, comma 6, Delibera Agcom n. 173/07/CONS a norma del quale *"nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto del grado di partecipazione e del comportamento delle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Adempimenti Contabili di cui alla l.r. n°28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Visto il D.Lgs n. 165/2001 e succ. mod. ed int.;

Vista la L.R. n. 6/2007;

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

## DETERMINA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'istante, ULTRACOMM INC. con sede legale in sede in 1179 King Street West Suite - 315 Toronto Ontario (M6K 3C5 CANADA), è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'utente Comel di Vito Loveca, mediante:

- 1) lo storno con emissione di relativa nota di credito, della fattura n. 0073383 201206 del 1.7.2012 pari ad €110,05;
- 2) lo storno con emissione di relativa nota di credito, della fattura n. 0084958 201207 del 1.8.2012 pari a complessivi €371,20;
- 3) lo storno di eventuali fatture successivamente emesse con ritiro della pratica dalla società eventualmente incaricata del recupero crediti, a cura e spese dell'Operatore;
- 4) la corresponsione alla società ~~Comel di Vito Loveca~~, dell'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

La somma corrisposta relativa all'indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito come previsto dall'art. 19, comma 5, della delibera n. 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1, agosto 2003 n. 259.

La presente determina è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

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 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 sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 05 (cinque) fasciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per cinque giorni all'Albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Bari, 28 febbraio 2013

La Posizione Professionale  
Dott. Nicola Seelsi

Il sottoscritto attesta che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa nazionale e regionale e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Funzionario Istruttore  
Avv. Maria Zingaro

*Maria Zingaro*