

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Boffa /Ultracall [REDAZIONE]**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

**II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTI:**

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 268 del 3 luglio 2014 con cui la Sig.ra ████████ Boffa chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Ultracall ████████ Canada (di seguito, per brevità, Ultracall) 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota dell'11 luglio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

## **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

L'istante, intestatario dell'utenza fissa di tipo *consumer* n. [REDACTED] con Telecom Italia [REDACTED] lamenta l'attivazione indebita, da parte dell'operatore Ultracall, del servizio di *Carrier Pre-Selection* (CPS) su tale utenza.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 6 agosto 2013, la Sig.ra Boffa riceveva una telefonata sulla propria utenza da parte di un promotore commerciale, che, a quanto riferito dall'istante, si presentava come incaricato di Telecom Italia [REDACTED] e proponeva una "offerta migliorativa delle condizioni contrattuali praticate in quel momento da Telecom stessa".

All'istante perveniva, dall'operatore Ultracall, la fattura n. 0018964 datata 6 settembre 2013 di euro 10,81, che rimaneva impagata.

Riferisce l'istante che, solo successivamente, contattando il proprio operatore Telecom Italia [REDACTED], comprendeva che sulla propria utenza era stato attivato il servizio non richiesto di CPS da parte dell'operatore Ultracall.

L'istante riceveva dall'operatore Ultracall un'ulteriore fattura, la n. 0021799, datata 8 ottobre 2013, di euro 26,04, che rimaneva impagata.

In data 21 ottobre 2013 a mezzo fax al n. [REDACTED] l'istante chiedeva all'operatore Ultracall la disattivazione del servizio di preselezione automatica indebitamente attivato sulla propria utenza.

L'istante riceveva dall'operatore Ultracall la fattura n. 0024795 datata 7 novembre 2013 di euro 114,77, che rimaneva impagata.

In data 28 novembre 2013, persistendo l'attivazione del servizio non richiesto, l'istante, per il tramite dell'associazione Federconsumatori della Provincia di [REDACTED], inviava a mezzo fax agli operatori Telecom Italia [REDACTED] ed Ultracall una lettera, con la quale, nel contestare la fattura del 21 ottobre 2013, disconosceva il contratto di CPS con Ultracall e ne chiedeva il recesso.

L'istante riceveva, inoltre, solleciti di pagamento, rispettivamente datati 31 dicembre 2013 e 4 febbraio 2014.

In data 3 giugno 2013 la parte istante esperiva, nei confronti dell'operatore Ultracall e Telecom Italia [REDACTED], tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva, per quanto riguarda l'operatore Ultracall, con verbale attestante il fallimento dello stesso per mancata comparizione dell'operatore medesimo.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra Boffa ha chiesto:

- 1) l'"annullamento di ogni presunta morosità";
- 2) l'"annullamento CPS";
- 3) l'"indennizzo per mancata risposta e disagi subiti da quantificare in sede conciliativa";
- 4) la liquidazione delle spese di procedura.

In data 29 agosto 2013, la società Ultracall ha fatto pervenire una memoria difensiva a supporto della propria posizione oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento, il che rende tale memoria irricevibile.

Ai soli fini di integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18, comma 1, del Regolamento, questo Ufficio, in data 6 agosto 2015, ha chiesto all'operatore Telecom Italia [REDACTED] di indicare la data di attivazione e di cessazione del servizio di CPS con la società Ultracall sull'utenza *de qua*; tale operatore, nei termini concessi, ha fornito riscontro alla richiesta in data 7 agosto 2015, comunicando che la data di attivazione corrisponde al giorno 10 agosto 2013.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sull'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Ultracall, del servizio di CPS sull'utenza di telefonia fissa di tipo residenziale n. [REDACTED].

All'esito delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte istante possono essere sostanzialmente accolte per le motivazioni di seguito riportate.

Preliminarmente si osserva che, quanto alla domanda di cui al punto 2) delle richieste contenute in istanza, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, la richiesta di "annullamento CPS" contenuta nella sopra riportata domanda, esulando dalla competenza della Scrivente Autorità, non può essere trattata in questa sede.

### Sull'attivazione non richiesta del servizio di CPS.

In ordine alla fattispecie di attivazione non richiesta del servizio CPS, in via generale, si evidenzia che, ai sensi dell'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, 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 per ogni giorno di attivazione del servizio di CPS non richiesta da calcolarsi dal giorno dell'attivazione non richiesta fino al ripristino della precedente configurazione, ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento.

Nel caso in esame, Ultracall non ha offerto evidenza alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione del servizio CPS sull'utenza *de qua*, non avendo fornito alcuna prova al riguardo; nello specifico, la copia della registrazione vocale del consenso dell'istante all'attivazione del servizio telefonico contestato.

Ciò premesso, la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto è esclusivamente imputabile all'operatore Ultracall; ne consegue il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio causato e allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di ogni somma addebitata per i servizi non richiesti.

Per quanto concerne l'individuazione del periodo di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si ritiene che il *dies a quo* debba essere ricondotto al 10 agosto 2013 e che il *dies ad quem* sia da identificarsi nella data di presentazione dell'istanza di definizione, ossia il 4 luglio 2014.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, il parametro economico da utilizzare è quello di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione di servizio non richiesto, ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 827,50 (euro 2,50 *pro die* per n. 331 giorni di servizio non richiesto).

Inoltre, con riferimento alla domanda di cui al punto 1) delle richieste, per quanto sopra esposto, si dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di tutti gli addebiti fatturati 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.

Sulla mancata risposta al reclamo del 21 ottobre 2013

Per quanto concerne la richiesta d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo di cui al punto 3), la stessa può essere accolta per le ragioni che seguono.

Atteso che il primo reclamo scritto risultante agli atti, trasmesso a mezzo fax in data 21 ottobre 2013, è rimasto senza riscontro da parte dell'operatore Ultracall, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede che nel caso in cui "l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo".

Rileva, in proposito, il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Posto che la *Carta dei Servizi* dell'operatore all'art. 2.11 prevede che l'operatore riferisca "al cliente in merito all'esito del reclamo entro 45 giorni dalla presentazione dello stesso", ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, il *dies a quo* si determina nel 6 dicembre 2013 (detratto il tempo utile previsto per la risposta del reclamo del 21 ottobre 2013) e il *dies ad quem* nel 3 luglio 2014, data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia. Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di euro 210,00 (euro 1,00 *pro die* per n. 210 giorni di mancato riscontro al reclamo).

Per quanto riguarda, infine, la richiesta di liquidazione delle spese di procedura di cui al punto 4) delle domande dell'istante, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore dell'odierno istante la somma forfettaria 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.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 1° settembre 2015;

Con voti unanimi

## **DELIBERA**

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 3 luglio 2014 dalla Sig.ra [REDACTED] Boffa nei confronti di Ultracall [REDACTED], che l'operatore provveda:

1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno della fatturazione relativa al periodo di attivazione della CPS sull'utenza n. [REDACTED] (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già versato dall'istante) fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione, nonché a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto;

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

**DELIBERAZIONE**  
**n. 133 del 1 settembre 2015**

a) euro 827,50 a titolo d'indennizzo per il servizio di CPS non richiesto per il periodo 10 agosto 2013-4 luglio 2014;

b) euro 210,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

c) euro 100,00 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 indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1), 2) lettera a) e b) 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**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*