

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Parrocchia [REDACTED]
[REDACTED] /Ultracomm [REDACTED]**

Presenti:

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

IL 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. 79 del 10 marzo 2015 con cui la Parrocchia [REDACTED] [REDACTED] (di seguito, per brevità, Parrocchia) 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 [REDACTED] (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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 16 marzo 2015 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.

La Parrocchia, intestataria dell'utenza telefonica di tipologia privato con l'operatore Telecom Italia [REDACTED], recante la numerazione n. [REDACTED], lamenta l'attivazione indebita, da parte dell'operatore Ultracom, del servizio di *Carrier Pre-Selection* (CPS) su tale utenza nel periodo 1° maggio 2014 – 3 settembre 2014.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

la Parrocchia riferisce di aver appreso della fornitura di un servizio di CPS sulla propria utenza al ricevimento della fattura dell'operatore Ultracom n. 0051474 del 4 giugno 2014, nella quale risultavano addebitati il canone per la fornitura del servizio di CPS e i consumi telefonici del mese di maggio 2014. La Parrocchia riceveva ulteriori fatture, datate 9 luglio 2014 e 5 agosto 2014, entrambe riferite al numero di conto n. 16158. Le fatture *de quibus* rimanevano impagate.

Con lettera raccomandata trasmessa all'operatore Ultracom in data 7 agosto 2014, Don [REDACTED] per la Parrocchia [REDACTED] chiedeva la cessazione della CPS sulla propria utenza.

L'istante riceveva in data 3 settembre 2014 la fattura n. 0082549 del 4 settembre 2014 dell'importo di euro 104, comprensivo dell'addebito del costo di disattivazione del servizio del 3 settembre 2014, pari ad euro 60,00.

In data 18 dicembre 2014, l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, attesa la mancata adesione del gestore Ultracom.

Con l'istanza di definizione della controversia la società Parrocchia ha chiesto:

- 1) l'“annullamento di tutte le fatture Ultracom”;
- 2) l'“annullamento di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale con la compagnia stessa”;

In data 28 aprile 2015 l'operatore Ultracom ha prodotto una memoria difensiva a supporto della propria posizione, oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento; pertanto essa è da considerarsi irricevibile.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

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

DELIBERAZIONE
n. 134 del 1 settembre 2015

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 di qualsiasi tipo di rapporto contrattuale con la compagnia stessa" contenuta nella sopra riportata domanda esula dalla competenza della scrivente Autorità e come tale, non può essere trattata in questa sede.

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

Sull'attivazione non richiesta del servizio di CPS.

In ordine alla fattispecie di attivazione non richiesta del servizio CPS da parte di un operatore, 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, l'operatore Ultracom non ha offerto evidenza alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole reso dall'istante per l'attivazione del servizio CPS sull'utenza *de qua*.

Ciò premesso, ai sensi dell'art.1218 del codice civile, la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto è esclusivamente imputabile all'operatore Ultracom; ne consegue il diritto della Parrocchia [redacted] alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio causato e allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di ogni somma addebitata a titolo di 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 identifica il *dies a quo* nel 1° maggio 2014, data di attivazione del servizio come attestato dalla prima fattura emessa, e il *dies ad quem* nella data di disattivazione dello stesso, ossia il 3 settembre 2014.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, il parametro economico da utilizzare è di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione di servizio non richiesto, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 315,00 (euro 2,50 *pro die* per n. 126 giorni di servizio non richiesto).

Inoltre, con riferimento alla domanda di "annullamento di tutte le fatture", per quanto sopra esposto, si dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di tutti gli addebiti fatturati da Ultracom in relazione al servizio di CPS non richiesto, ivi compresi i costi di disattivazione, fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione ed il ritiro, a cura e spese di detto operatore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore dell'odierna 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

D E L I B E R A

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 10 marzo 2015 dalla Parrocchia [REDACTED] [REDACTED] nei confronti di Ultracom [REDACTED], che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 315,00 a titolo d'indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di CPS;
- b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di tutti gli addebiti fatturati da Ultracom in relazione ai servizi di CPS non richiesti, ivi compresi i costi di disattivazione, fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione ed il ritiro, a cura e spese di detto operatore, 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 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. 134 del 1 settembre 2015

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