AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 314/2022/CRL/UD del 08/09/2022
R. Pxxx/ULTRACOMM
(ISTANZA LAZIO/D/50/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

VISTA la Legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "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, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito, "Regolamento";

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

VISTA l'istanza del Sig. R. Pxxx di cui al prot. D513 del 20/01/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'utente precisa che il 13/09/2015 riceveva telefonata commerciale nella quale si prospettava l'attivazione di servizi relativa alla linea telefonica 0689361957 dello studio professionale del medesimo istante con la quale si prospettava un successivo sconto sulle bollette successive.
Successivamente dal mese di novembre 2015 iniziava a ricevere fatture Ultracomm di 15,00 euro mensili, per servizi non richiesti, pur continuando a ricevere contestualmente le fatture Telecom con i medesimi importi di sempre. Veniva attivato il servizio di pre-selezione dell'operatore telefonico, che costringeva l'utenza a dover selezionare il proprio operatore Telecom-1033 per effettuare una chiamata. Nel medesimo mese di novembre 2015 l'utente dava immediata disdetta telefonica di qualsiasi servizio. Ciò nonostante Ultracomm continuava ad inviare fatture l'ultima delle quali di 106,00 comprensiva del costo di disdetta di 60,00.

Nel modello GU14 si chiede
- Immediato storno di tutte le fatture emesse.
- Indennizzo per illegittima attivazione del servizio di pre-selezione fino alla disattivazione.

Nella successiva memoria di replica l'utente contesta le deduzioni avversarie circa l'eccessiva velocità dell'operatore Ultracomm che ha indotto in errore l'utente che credeva di parlate con operatori Telecom, il costo delle fatture mensili è superiore a 5,00 euro, il costo del recesso anticipato di 60,00 non pattuito appare indebito.

Comunque nel merito preso atto delle conclusioni della controparte, cessazione del servizio, storno fattura e cessazione dei rapporti commerciali l'operatore rinuncia alla richiesta di indennizzo.
L'utente non ha depositato documenti.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Ultracomm Inc., con memoria del 06/02/2017 in risposta all'avvio del procedimento di definizione ha precisato che il Dr. R. Pxxx, in data 09/09/2015 in conversazione telefonica con un operatore di Call Center per conto di UltraComm Inc. ha dichiarato sotto la sua responsabilità di essere titolare dell'utenza nr. 068xxxxxxx e come tale ha richiesto attivazione sulla stessa del servizio telefonico della scrivente; l'operatore ha fornito al Dr. R. Pxxx, precise informazioni riguardo alla società con la quale era in conversazione ed all'oggetto e modalità di erogazione del servizio che egli richiedeva.

L'utente ha prestato il proprio consenso alla registrazione della telefonata (che si trasmette in allegati alla presente), ha fornito tutti i suoi dati personali richiedendo

l'attivazione del servizio, mediante l'acquisizione del consenso informato con la registrazione integrale della conversazione telefonica nella quale, tra l'altro e come consuetudine, è specificato più volte il nome della Compagnia con la quale egli stava interagendo, è chiaramente specificata la distinzione netta ed incontrovertibile tra la scrivente e Telecom Italia, è chiaramente specificato come la scrivente avrebbe fatturato il solo traffico telefonico mentre Telecom Italia il canone con la conseguente ricezione di due distinte fatture mensili. All'uopo va segnalata la locuzione "…dopo l'attivazione del servizio lei corrisponderà a UltraComm l'importo per i consumi telefonici mentre a Telecom Italia dovrà continuare a corrispondere solo i canoni ed eventuali costi per chiamate verso numerazioni speciali…"

In merito alla descrizione dei fatti proposta dal Dr. R. Pxxx ed alle richieste avanzate nel formulario GU14 si
comunica che:

- il servizio della scrivente è stato attivato sull'utenza nr. 068xxxxxxx unicamente a seguito esplicita richiesta durante la conversazione telefonica con un operatore il quale, va sottolineato nuovamente, come norma e consuetudine prevedono, enuncia molte volte il nome della Compagnia;
- in data 16/12/2015 la scrivente ha ricevuto, a mezzo email (allegato alla presente), comunicazione di disdetta anticipata telefonicamente ai numeri gratuiti del servizio clienti.
- a seguito avvenuta ricezione della comunicazione di disdetta di cui sopra, la scrivente ha immediatamente cancellato il servizio, con le stesse modalità con le quali questo era stato attivato, ovvero in preselezione automatica dell'operatore.
- la cessazione della fatturazione è avvenuta alla cancellazione del servizio, dunque alla chiusura del rapporto commerciale.
- l'utenza nr. 068xxxxxxx sulla quale era stata gestita l'attivazione richiesta dal Dr. R. Pxxx è rimasta operativa con i servizi della scrivente per circa tre mesi senza che egli saldasse alcuna delle fatture emesse a fronte del traffico telefonico da egli generato.
- la registrazione del consenso alla attivazione è stata eseguita dunque nel pieno rispetto delle norme e delle disposizioni nel caso di attivazioni a distanza.
- l'affermazione "…iniziava a ricevere fatture Ultracomm di € 15.00 mensili, per servizi non richiesti, pur continuando a ricevere (e pagare) contestualmente anche fatture Telecom, con i medesimi importi di sempre." È assolutamente priva di fondamento perché dall'ascolto del verbal order, appare chiaro come i termini commerciali della fornitura siano correttamente enunciati dall'operatore e altrettanto ben recepiti dal Dr. Pxxx, che conferma ed accetta le condizioni illustrate. In particolare l'operatore ripete i contenuti del piano tariffario scelto dal ricorrente che consiste in un costo fisso pari a € 5.00, a comprendere traffico urbano e nazionale illimitato, e tariffe a consumo per le chiamate verso rete mobile; pertanto non vi sono servizi non richiesti.

L'operatore precisa che allo stato attuale alcun servizio di UltraComm Inc. è attivo sull'utenza nr. 068xxxxxxx avendone la scrivente disposto cancellazione su piattaforma Telecom Italia.
Quindi in via generale l'operatore ritiene di aver proceduto all'attivazione ed alla successiva disattivazione del servizio voce in CPS sull'utenza del cliente solo ed esclusivamente su esplicita e chiara richiesta del titolare della linea telefonica. Deve rilevarsi pertanto un comportamento assolutamente trasparente da parte di UltraComm Inc., ogni eccezione mossa dal ricorrente in senso opposto è priva di fondamento.
Conclusivamente unicamente quale concreta espressione del proprio rammarico per ogni ed eventuale equivoco occorso con il ricorrente, UltraComm Inc. conferma che:

- gli insoluti a carico del Dr. Roberto Pellegrino sono stati cancellati;
- la pratica di recupero crediti a carico del Dr. R. Pxxxx è stata ritirata;
- alcun rapporto commerciale, né di altra natura, è in essere con il Dr. Roberto Pellegrino;
- i dati personali del Dr. Roberto Pellegrino e da egli comunicati in sede di verbal order sono stati rimossi dagli archivi della scrivente

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.
Alla luce di quanto emerso dal tentativo di conciliazione, dalla domanda presentata per la definizione e dai documenti allegati, dalla memoria di replica dell'operatore che fermo restando le proprie ragioni quale concreta espressione del rammarico ha chiuso il contratto senza spese e stornato tutte le richieste economiche.
Che nella memoria di replica l'utente, fermo restando le proprie ragioni in virtù del rammarico espresso dall'operatore ed in funzione della chiusura dei rapporti ed annullamento di ogni richiesta economica, rinuncia alla richiesta di indennizzo.

Sulle spese di procedura
Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con delibera 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si compensano le spese.

Tutto ciò premesso,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA
Articolo 1

1. La chiusura della procedura per rinuncia dell'istante.
2. Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to Avv. Maria Cristina Cafini