

DELIBERA N.	14/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.948
LEGISLATURA	X

Il giorno 09/03/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA UN MONDO DI FIORI DI X NATI / ULTRA COMM X



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Visti gli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

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

Viste le Delibere Agcom n. 179/03/CSP e n. 664/06/CONS;

Visto lo "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;

Vista 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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.520);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 09/03/2015;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società UltraComm X (di seguito, Ultracomm) la mancanza di trasparenza contrattuale e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- Nel mese di aprile 2011 l'utente riceveva una telefonata da un operatore Ultracomm, che le proponeva l'adesione alla seguente offerta commerciale: chiamate urbane e interurbane illimitate al costo di 10 euro al mese, senza dover più pagare il canone Telecom.
- L'utente accettava l'offerta, ma nei mesi successivi continuava a ricevere la fatturazione da parte di Telecom.
- L'utente, dopo aver contattato numerose volte, ma infruttuosamente, il servizio clienti Ultracomm per avere chiarimenti, in data 23.06.2011 inviava una raccomandata a/r con richiesta di disdetta del contratto.
- In assenza di riscontri, l'utente inviava nuovi reclami in data 27.07.2011, 12.10.2011 e 28.11.2011, anche questi rimasti senza esito.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) "La disdetta effettiva dei servizi Ultracomm senza costi e/o penali aggiuntive";
- b) "L'annullamento di tutto l'insoluto";
- c) "Un indennizzo per i disagi subiti, in particolare per mancata trasparenza contrattuale e mancato riscontro ai reclami inviati, come da carta dei servizi e da normativa di settore".

2. La posizione dell'operatore

Ultracomm ha dichiarato quanto segue.

"La Sig.ra X Nati, titolare dell'utenza 0543402246, è stata contattata in data 06.04.2011 da un operatore di Call Center per conto di UltraComm X; l'operatore ha fornito precise informazioni riguardo al proponente, alla società per conto della quale avveniva il contatto telefonico nonché allo scopo del contatto telefonico stesso, alla natura, forma, oggetto e modalità di stipula del contratto che si andava concludere.



La Sig.ra Nati, ha dato il proprio consenso alla registrazione della telefonata, stipulando telefonicamente un contratto per la fornitura del servizio telefonico UltraComm X valido a tutti gli effetti.

La Sig.ra Nati ha fornito tutti i suoi dati personali ed ha avuto certezza giuridica dell'avvenuta conclusione del contratto, mediante l'acquisizione del consenso informato con la registrazione integrale della conversazione telefonica nella quale, tra l'altro, è specificato più volte il nome della Compagnia con la quale si stava perfezionando l'attivazione dei servizi, dimostrazione inequivocabile della chiara volontà della Sig.ra Nati.

La Sig.ra Nati ha utilizzato regolarmente il servizio della scrivente per circa 3 mesi.

In data 23.06.2011 (e non il 27.07.2011 come dalla Sig.ra Nati dichiarato) la Sig.ra Nati, nel suo pieno diritto, ha trasmesso comunicazione di disdetta del servizio UltraComm X a seguito della quale è stata immediatamente disposta la cancellazione dello stesso, ottenuta in data 27.06.2011.

Allo stato attuale alcun servizio di UltraComm X è attivo sull'utenza XXXXXXXXXX, come detto, avendone disposto la cancellazione sulla piattaforma Telecom.

Dal punto di vista amministrativo, il contratto stipulato è stato cancellato, mentre l'utenza della Sig.ra Nati risulta tuttora insoluta per ogni utilizzo del servizio da ella fatto".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

L'operatore ha fornito la registrazione vocale con la quale è stato stipulato il contratto tra l'utente e Ultracom.

A 1'45" della registrazione, l'addetto al call center spiega che quello che verrà attivato è un "servizio in preselezione automatica", che prevede telefonate urbane ed extraurbane illimitate a fronte di un canone mensile di dieci euro. Vengono poi specificate le tariffe per le chiamate verso i vari operatori di telefonia mobile, e le restanti condizioni contrattuali.

Durante la parte registrata della telefonata (e cioè nel momento di stipula del contratto), non viene mai dichiarato dall'addetto del call center che l'attivazione del contratto con Ultracom avrebbe comportato il venir meno del canone Telecom.



L'attivazione di un servizio in preselezione automatica non fa venir meno il contratto in essere con Telecom Italia, ma comporta semplicemente l'instradamento del traffico con l'operatore in preselezione, nel caso di specie Ultracom. Ne consegue che Telecom Italia (peraltro non coinvolta nel presente procedimento) poteva continuare legittimamente a emettere fatture nei confronti dell'utente, aventi ad oggetto il canone mensile.

In quanto dichiarato dall'addetto Ultracom non si rinviene quindi una mancanza di trasparenza contrattuale da parte dell'operatore.

Peraltro, a seguito della registrazione, l'utente dovrebbe aver ricevuto al proprio domicilio tutta la documentazione concernente il contratto stipulato con Ultracom, incluse quindi le indicazioni circa le tariffe applicate, e la modalità tecnica (preselezione automatica) con cui veniva erogato il servizio.

L'utilizzo del condizionale nella frase che precede è giustificato dal fatto che l'utente, nel formulario GU14, nulla dice a proposito dell'invio della documentazione successivamente alla conclusione per via telefonica del contratto.

Tuttavia, in assenza di specifiche contestazioni da parte dell'utente sul punto, nulla può essere imputato all'operatore.

Ciò chiarito in via di fatto, occorre ora passare ad esaminare le singole richieste dell'utente.

Domanda a) "La disdetta effettiva dei servizi Ultracom senza costi e/o penali aggiuntive";

In primo luogo e preliminarmente deve essere dichiarata inammissibile ogni richiesta volta ad una pronuncia dichiarativa della risoluzione del contratto, in quanto estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS (in questo si vedano, inter alia, Corecom Emilia-Romagna n. 33/11 e 26/12).

Ciò detto, l'operatore ha in ogni caso dichiarato di aver recepito la disdetta dell'utente, cessando il contratto a far data dal 27 giugno 2011.

Sugli eventuali costi e/o penali fatturati dall'operatore all'utente, nulla si può dire, in quanto l'utente non ha prodotto agli atti del presente procedimento alcuna delle fatture ricevute da Ultracom.

Pertanto, fermo il fatto che la disdetta dell'utente, pur se pienamente legittima, non può essere imputata ad una responsabilità dell'operatore, il Comitato non può esprimersi sulla legittimità o meno del quantum



a tale titolo fatturato, non essendo stato dedotto né allegato nulla di specifico in proposito da parte dell'utente.

Domanda b) "L'annullamento di tutto l'insoluto";

La domanda deve essere rigettata: l'utente infatti ha lamentato soltanto di continuare a ricevere fatture da Telecom, ma non ha dichiarato la mancata attivazione dei servizi Ultracommm né disservizi di sorta.

A fronte di un contratto stipulato in data 6 aprile 2011, e disdettato in data 23 giugno 2011, con cessazione del servizio a far data dal 27 giugno 2011, l'utente risulta quindi aver usufruito del servizio Ultracommm per circa 2 mesi e mezzo, ed è quindi tenuto a corrispondere il dovuto all'operatore, in base al piano tariffario sottoscritto.

Deve peraltro osservarsi che, come detto, l'utente non ha allegato agli atti del presente procedimento alcuna fattura Ultracommm, e pertanto il Comitato non può in ogni caso effettuare alcuna valutazione circa la legittimità di quanto addebitato.

Domanda c) "Un indennizzo per i disagi subiti, in particolare per mancata trasparenza contrattuale e mancato riscontro ai reclami inviati, come da carta dei servizi e da normativa di settore"

Con riferimento alla domanda di indennizzo per mancanza di trasparenza contrattuale, la stessa deve essere rigettata, per le motivazioni sopra esposte.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami deve osservarsi quanto segue.

L'utente ha esercitato il recesso dal contratto con raccomandata del 23 giugno 2011.

Ultracommm ha dichiarato di aver cessato il contratto in data 27 giugno 2011, recependo la volontà dell'utente. Non vi è pertanto spazio alcuno per il riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo, poiché, come già statuito dall'Agcom in casi analoghi (cfr, ad esempio, Agcom, delibera n. 152/11/CIR e n. 56/12/CIR) "l'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta in caso di rigetto. E' dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il gestore invece ha regolarmente gestito la richiesta dell'utente, accogliendola per facta concludentia".



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Nemmeno i successivi reclami inviati in data 27.07.2011, 12.10.2011 e 28.11.2011 possono dar luogo al riconoscimento di un indennizzo, essendo stati inviati in un momento successivo alla risoluzione del contratto: codesto Comitato si è già espresso in tal senso con delibera n. 4/12, in cui si è affermato che “non deve essere riconosciuto alcun indennizzo per mancata risposta ai reclami, nel caso in cui gli stessi siano riferiti ad una posizione contrattuale chiusa al momento di presentazione dei reclami stessi (nel caso di specie i reclami erano stati inviati all’operatore dopo che questi aveva già recepito la disdetta dell’utente)”.

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l’istanza di Un mondo di fiori di X Nati nei confronti della società UltraComm X per le motivazioni di cui in premessa.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell’Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

