



DELIBERAZIONE
n. 78 del 9 luglio 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 457/17 xxx/
UltraComm Inc.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA 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*";

VISTA 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;

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

VISTA 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 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA 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;

VISTA 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;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA 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*";

VISTA l'istanza GU14 l'istanza GU14 n. 457 del giorno 24 agosto 2017 con cui il Sig. xxx in qualità di titolare dell'azienda agricola xxx 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 Inc. (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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 0577 741xxx con Telecom Italia S.p.A., lamenta l'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore UltraComm, del servizio di *Carrier Pre-Selection* (CPS) su tale utenza.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“in data 8 agosto 2016 la società Ultracomm [comunicava] l'attivazione di un servizio telefonico mai richiesto (...), [chiedeva], quindi, la disattivazione che alla data del 23 agosto 2017 non era avvenuta”.*

In data 27 luglio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore UltraComm tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per mancata adesione dell'operatore.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“ di disattivare il servizio telefonico mai richiesto”;*
- ii) *“ di recedere dalla richiesta di crediti nei nostri confronti”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società UltraComm, in data 8 settembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con un *file* audio in allegato, nella quale ha dedotto quanto segue.

In data 5 luglio 2016, parte istante, tramite conversazione telefonica con un promotore commerciale di UltraComm, dichiarava di essere titolare dell'utenza n. 0577 741xxx, *“e come tale di aver richiesto ed autorizzato la scrivente ad attivare sulla stessa linea urbana il proprio servizio in preselezione automatica. L'operatore ha fornito al Sig. xxx, potenziale utente, precise informazioni riguardo al proponente, alla società per conto della quale avveniva il contatto telefonico nonché allo scopo del contatto telefonico stesso, a natura, forma, oggetto e modalità di erogazione del servizio in parola”.*

La parte istante, *“ha prestato il proprio consenso alla registrazione della telefonata richiedendo telefonicamente la fornitura del servizio telefonico UltraComm. Allo scopo ha fornito tutti i suoi dati personali e l'operatore ha proceduto all'acquisizione del consenso informato con la registrazione integrale della conversazione telefonica ...(omissis)”.*

Nel merito, affermava l'operatore che *“in data 30 agosto 2016, a seguito di comunicazione e-mail trasmessa dal sig. xxx, contenente esplicita richiesta di cancellazione della fatturazione e di cessazione della preselezione automatica dell'operatore, la scrivente ha determinato la immediata sospensione e la cancellazione di ogni procedura legata alla erogazione del servizio in CPS”.*

Infine, l'operatore concludeva, affermando che *“allo stato attuale non sussiste alcun oggetto del contendere né rapporti di alcuna natura tra la scrivente ed il ricorrente e come ciò determini assenza di ragioni di discussione; alcuna linea telefonica a questi afferente è attiva con uno o più servizi forniti dalla scrivente e che i dati personali ed aziendali forniti dal ricorrente in sede di verbal order sono stati cancellati dagli archivi della scrivente”.*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare ed assorbente si rileva che:

- con riferimento alla domanda *sub i)*, non è ammissibile la richiesta “*di disattivare il servizio telefonico mai richiesto*”, in quanto sul punto è cessata la materia del contendere risultando disattivata la CPS in data 30 agosto 2016; inoltre, si rileva che detta domanda esula dalle competenze dell'Autorità ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento vigente al momento dei fatti, atteso che l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;
- con riferimento alla domanda *sub ii)*, non è ammissibile, la domanda “*di recedere dalla richiesta di crediti nei nostri confronti*”, in quanto sul punto risulta, parimenti, cessata la materia del contendere, avendo l'operatore in data 30 agosto 2016 effettuato “*la immediata sospensione e la cancellazione di ogni procedura legata alla erogazione del servizio in CPS e che allo stato attuale non sussistono rapporti di alcuna natura tra la scrivente e la ricorrente*”; inoltre, si rileva che anche detta domanda esula dalle competenze dell'Autorità ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, atteso che l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito preme evidenziare che il contenuto di quanto affermato dall'operatore nella propria memoria versata in atti, non è stato contraddetto in alcun modo dalla parte istante che, invece, avrebbe potuto avvalersi della possibilità, riconosciuta dal Regolamento, di depositare a propria difesa ulteriori note di replica alle memorie del gestore, evidenziando eventualmente la prosecuzione dell'indebita fatturazione oltre la data (30 agosto 2016) dichiarata dall'operatore come di “*sospensione e la cancellazione di ogni procedura legata alla erogazione del servizio in CPS*”. In difetto di ciò, le richieste della società istante, *sub i)* e *sub ii)* non possono essere accolte, non ravvisandosi, in base alla documentazione in atti, ulteriori motivi di doglianza suscettibili di una diversa e ulteriore disamina da parte di questo Corecom.

Infine, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta de 9 luglio 2019;

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata in data 24 agosto 2017 dal Sig. xxx in qualità di titolare dell'xxx nei confronti dell'operatore UltraComm Inc.

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.



DELIBERAZIONE
n. 78 del 9 luglio 2019

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
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi