

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX /UltraCall XXX**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato 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";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni tra l'autorità per le garanzie nelle 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 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 n. 482 del giorno 10 novembre 2016 con la quale il Sig. 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 UltraCall XXX (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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale di tipo *consumer* sull’utenza n. 0583 78XXX con Telecom Italia XXX, lamenta l’attivazione non richiesta, da parte dell’operatore UltraCall, del servizio di *Carrier Pre-Selection* (CPS) su tale utenza.

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

- all’incirca nel mese di febbraio 2016, veniva contattato sulla propria utenza da una promotrice commerciale la quale, dichiaratasi incaricata di Telecom Italia XXX, prometteva “*di ridurre i costi della telefonia*”;
- dopo alcune settimane, notava inspiegabili addebiti sul proprio conto corrente riconducibili ad un operatore straniero, UltraCall, mai nominato dall’operatrice durante la telefonata;
- inviava all’operatore UltraCall una lettera, datata 23 giugno 2016, per posta raccomandata A/R, anticipata per fax e per e-mail, con la quale chiedeva “*l’annullamento dell’adesione non richiesta ai servizi telefonici UltraCall*” e “*l’immediato ripristino della preselezione automatica con Telecom Italia XXX*”;
- con lettera A/R del 29 luglio 2016, anch’essa anticipata nelle medesime modalità, sollecitava la cessazione della CPS attiva sulla propria linea;
- riceveva da UltraCall un sollecito di pagamento del 2 settembre 2016 per un totale pari ad euro 171, 87; in detto riepilogo si richiedeva il saldo della fatturazione riferita al periodo a partire dal mese di marzo 2016.

Contestualmente al deposito dell’istanza di conciliazione del 30 agosto 2016 nei confronti di UltraCall e Telecom Italia XXX, l’istante chiedeva al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti nei medesimi operatori, al fine di ottenere il ripristino della propria utenza con Telecom Italia XXX. Nell’ambito della procedura “GU5” l’operatore UltraCall, in merito al disservizio lamentato dall’istante, evidenziava con nota del 13 settembre 2016 che il “*vocal ordering*” era stato registrato in data 25 febbraio 2016 e che i consumi della CPS risultavano addebitati in fattura dal “marzo 2016”. Nell’ambito della medesima procedura, l’operatore Telecom Italia XXX con nota del 16 settembre 2016, informava quest’Ufficio di aver provveduto a disattivare la CPS sull’utenza in data 15 settembre 2016.

In data 9 novembre 2016 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori operatore UltraCall e Telecom Italia XXX tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per mancata comparizione con UltraCall e di accordo con l’operatore Telecom Italia XXX.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- lo “storno dell’intera posizione debitoria con UltraCall”;
- l’“indennizzo per la truffa perpetrata dal gestore estero”.

2. La posizione dell’operatore.

La società UltraCall, in data 19 dicembre 2016, ha fatto pervenire una memoria difensiva oltre i termini concessi dal Responsabile del procedimento ed, in quanto tale, irricevibile.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’utente possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Con riferimento alla domanda dell’istante *sub ii)*, volta ad ottenere un indennizzo per la truffa subita, occorre rilevare che detta richiesta esula, in quanto tale, dalla cognizione di questa Autorità. Tuttavia, atteso che, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un’ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, la domanda dell’istante dovrà essere interpretata come richiesta di indennizzo per il servizio di CPS non richiesto.

Nel merito:

Sull’attivazione non richiesta della CPS sull’utenza n. 0583 78XXX.

L’istante ha lamentato l’attivazione non richiesta della CPS sulla propria utenza, laddove l’operatore nulla ha dedotto, atteso che la memoria inviata è risulta irricevibile in quanto pervenuta oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento.

La richiesta dell’istante è fondata e meritevole di accoglimento, atteso che tra le parti non sussiste alcun contratto sottoscritto, alla luce delle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all’articolo 51 del Codice del consumo (rubricato “Requisiti formali per i contratti a distanza”), il vincolo contrattuale non si intende costituito, pertanto si ritiene “*sine titulo*” la fatturazione emessa dall’operatore a carico dell’istante (*ex multis* Delibera Agcom n. 192/17/CIR).

Pertanto la responsabilità per l’attivazione del servizio di CPS non richiesto è esclusivamente imputabile all’operatore UltraCall, che dovrà corrispondere all’istante l’indennizzo e predisporre lo storno previsto Articolo 7 del “Regolamento” che, in caso di attivazione non richiesta della prestazione di “*carrier selection o carrier pre-selection*”, prevede che “*l’operatore responsabile sia tenuto a corrispondere all’utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l’operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi*”.

Per quanto concerne l’individuazione dell’intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell’indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 1° marzo 2016 (risultante dal dettaglio del traffico prodotto agli atti, atteso che la prima fattura del 5 aprile 2016 contabilizza i consumi a partire dal “Mese di Marzo”) e il *dies ad quem* nella data del 15 settembre 2017 (data di disattivazione della CPS ad opera di Telecom Italia XXX).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 497,50 (euro 2,50 *pro die* per 199 giorni di servizio CPS non richiesto).

Inoltre, con riferimento alla domanda di cui al punto *i*) delle richieste si dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di ogni addebito fatturato da UltraCall 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.

Infine, preso atto che l'operatore non ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, si dispone di rimborsare le spese di procedura, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS. Pertanto, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento 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 12 febbraio 2018;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 10 novembre 2016 da XXX nei confronti dell'operatore UltraCall XXX, che detto operatore provveda a:

1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario

- a) l'importo di euro 497,50 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizio di CPS;
- b) la somma 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.

2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante l'annullamento di ogni insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento delle fatture mediante rimborso) e a ritirare, a propria cura e spese, le eventuali corrispondenti pratiche di recupero del credito eventualmente aperte.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. 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.

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
Enzo Brogi