

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDACTED] Tonissi**
/UltraCALL [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. 913 del 12 dicembre 2013 con cui il Sig. ██████ Tonissi 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 ██████ (di seguito, per brevità, Ultracall) e con Telecom Italia ██████ (di seguito, per brevità, Telecom Italia) 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 12 dicembre 2013 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 e la successiva comunicazione del 14 marzo 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 14 maggio 2014;

UDITE la parte istante e l'operatore Telecom Italia, vista l'assenza dell'operatore Ultracall;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale l'Ufficio del CoReCom prendeva atto dell'accordo intercorso fra la parte istante e la società Telecom Italia, dichiarava chiuso il contenzioso ed archiviava l'istanza di definizione fra le predette parti, mentre si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa* nei confronti dell'operatore Ultracall;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. Tonissi, intestatario di un contratto di telefonia fissa con la Telecom Italia [REDACTED] relativo all'utenza [REDACTED], veniva contattato nel mese di luglio del 2013 dalla società UltraCALL, che avrebbe proposto un contratto di fonia fissa avente ad oggetto la fornitura del servizio voce ed ADSL senza versare il canone previsto da Telecom Italia [REDACTED]

L'istante, al contrario, si sarebbe ritrovato a ricevere conti telefonici sia dall'operatore Telecom Italia [REDACTED] (data la presenza della preselezione automatica con il predetto operatore) che dal gestore UltraCALL. Il Sig. Tonissi avrebbe disdettato il contratto con la compagnia UltraCALL con richiesta di rientro in Telecom Italia [REDACTED]; mentre il servizio voce veniva effettivamente ripristinato con il nuovo operatore, il servizio ADSL, al momento di presentazione dell'istanza, non risultava ancora funzionante.

In data 3 dicembre 2013 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, stante la mancata comparizione dell'operatore UltraCALL.

Con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto al gestore UltraCALL di "annullare le fatture pendenti, di rimborsare quelle già pagate e un indennizzo per il disagio subito".

In data 13 gennaio 2014, nel rispetto dei termini procedurali, il gestore UltraCALL ha fatto pervenire una memoria difensiva con la quale dichiarava come in data 15 luglio 2013 il Sig. Tonissi avesse aderito, a mezzo comunicazione telefonica, ad un contratto avente ad oggetto la preselezione automatica sulla linea n. [REDACTED], gestita da Telecom Italia [REDACTED]. Veniva allegata la registrazione dell'adesione prestata dal Sig. Tonissi. Pertanto, a far data dal 27 luglio 2013 la società UltraCALL attivava il servizio di preselezione automatica e gestiva direttamente le chiamate dell'utenza. In data 7 agosto 2013 veniva attivato il servizio ADSL. Dopo i primi tre mesi di utilizzo del servizio, il Sig. Tonissi sospendeva il pagamento dei conti telefonici. Al ricevimento della missiva inviata a mezzo di un'associazione dei consumatori, il contratto veniva disattivato. Ad oggi, il Sig. Tonissi risulterebbe moroso nei confronti della compagnia convenuta.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La richiesta formulata da parte istante nei confronti del gestore UltraCALL non può trovare accoglimento.

DELIBERAZIONE
n. 102 del 15 giugno 2015

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla presunta attivazione, sulla linea n. [REDACTED], da parte della società UltraCALL, di una tipologia contrattuale diversa rispetto a quella prospettata e richiesta dal Sig. Tonissi. In particolare, da quanto riportato nell'istanza GU14 depositata, parte istante avrebbe richiesto la totale cessazione di qualsiasi rapporto contrattuale in essere con il gestore Telecom Italia [REDACTED]; al contrario, l'utente si sarebbe visto applicare un contratto avente ad oggetto, circa la fornitura del servizio voce, l'attivazione della preselezione automatica, con conseguente mantenimento in essere del contratto precedentemente stipulato con Telecom Italia [REDACTED].

Per questo motivo, parte istante ha ricevuto, per tutta la durata del rapporto contrattuale in essere con il gestore UltraCALL (rapporto definitivamente venuto meno, per ammissione di entrambe le parti), conti telefonici da parte di entrambi i gestori.

Ebbene, dalla registrazione audio prodotta dall'operatore UltraCALL, si evince chiaramente come l'utente, in data 15 luglio 2013, abbia aderito ad un contratto che prevedeva la fornitura del servizio voce a mezzo della tecnologia della preselezione automatica. L'utente, dinanzi a siffatta descrizione della tipologia contrattuale cui andava ad aderire, esprimeva chiaramente il proprio consenso.

Ne consegue che non è fondata la richiesta di indennizzo per l'applicazione di una tipologia contrattuale rispetto a quella richiesta.

Né potrà darsi seguito alla richiesta di annullamento delle fatture "pendenti" o di rimborso di quelle già versate. Non si comprende, difatti, a che titolo parte istante formuli la predetta richiesta; in alcun modo viene segnalato un disservizio sulla linea oggetto del formulario o l'impossibilità di usufruire del servizio prestato dalla società UltraCALL, con l'evidente conseguenza che non sarà possibile procedere con l'annullamento degli importi eventualmente richiesti.

Pertanto la domanda dovrà essere rigettata.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 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 15 giugno 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 12 dicembre 2013 dal Sig. [REDACTED] Tonissi nei confronti di Ultracall [REDACTED], con compensazione delle spese procedurali.

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. 102 del 15 giugno 2015

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.

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
Sandro Vannini