COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 13/2018

Estratto del processo verbale della seduta n. 4 del 16 luglio 2018

Oggetto: Definizione della controversia
/Ultracomm Business Communications

Presiede il Presidente	Giovanni Marzini
Sono presenti:	
il Vice Presidente	Alessandro Tesini
il componente	Paolo Santin
Verbalizza	Alessandra Cammaroto

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel + 39 040 377 3889
fax + 39 040 377 3890
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6

IL COMITATO

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"* (di seguito Codice);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il *"Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229"* (di seguito Codice del consumo);

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *"Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)"* e in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome, che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti, come individuati dalle leggi regionali;

VISTO l'accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, con cui si sono individuati i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, prefigurando il contenuto delle singole convenzioni tra l'Autorità e gli organi competenti come individuati dalle leggi regionali;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017;

VISTA la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, All. A recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, (di seguito Regolamento indennizzi);

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS *"Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la delibera Agcom n. 73/11/CONS, *"Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14, acquisita al protocollo generale al n. 452/A d.d.17/01/2017 presentata da , rappresentata da Federconsumatori di Udine

(delega in atti), con la quale è stato richiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Co.Re.Com) per la definizione della controversia in essere con la società Ultracomm Business Communications (di seguito per brevità "Ultracomm"), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 721/P d.d. 23/01/2017 del responsabile del procedimento, con la quale è stato comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTI tutti gli atti del procedimento, ai cui contenuti è fatto rinvio per relazionem, quali parti integranti del presente provvedimento.

Considerato quanto segue:

1. La posizione di Parte Istante

L'istante ha contestato l'attivazione non richiesta sulla propria utenza n. ..... del servizio telefonico di preselezione automatica (CPS) da parte della società Ultracomm.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che a seguito di un contatto telefonico da parte di un operatore della società Telecom S.p.A., gli è stato attivato il succitato servizio con il gestore Ultracomm.

In data 01/12/2016 il titolare della ditta ..... ha comunicato ad Ultracomm la disdetta dal contratto e in pari data, ha richiesto a Telecom S.p.A. la cessazione della preselezione automatica attivata da Ultracomm sulla propria utenza, senza peraltro esito positivo nelle sue richieste.

L'istante, sulla base di tali premesse, ha richiesto:

i. la cessazione del contratto senza oneri e spese a suo carico;
ii. lo storno ed il rimborso di tutti gli importi indebitamente saldati nonché di interrompere la fatturazione;
iii. il giusto indennizzo per il disagio subito e per la mancata gestione della cessazione del contratto.

2. La posizione dell'Operatore.

La società Ultracomm relativamente al procedimento di definizione de quo, ha ritenuto di non costituirsi né di depositare memoria e/o documento difensivo alcuno, non avendo nemmeno aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione presso la sede di questo Co.re.Com (cfr. verbale di udienza n. prot. 131014/P d.d. 27/10/20179).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e, inoltre, non avendo la società convenuta contro dedotto in merito alle rappresentazioni dei fatti come esposti in controversia dall'istante gli stessi devono ritenersi conformi alla prospettazione resa dall'utente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante meritano accoglimento per le motivazioni di seguito specificate.

La controversia verte sull'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica da parte della società Ultracomm, il cui personale, rendendo telefonicamente informazioni poco trasparenti all'istante, ha indotto lo stesso in errore in merito all'attivazione di un servizio non richiesto.

Occorre precisare che, in base alla normativa vigente in materia di contratti a distanza, il contratto oggetto di contestazione non è da considerarsi valido, in quanto l'Operatore non ha fornito la prova circa la corretta acquisizione del consenso vocale.

L'orientamento Agcom ha più volte statuito che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare conclusione del contratto. Orbene, nel caso di specie la società Ultracomm avrebbe dovuto provare l'acquisizione del consenso univoco all'attivazione del servizio, esibendo, non solo copia della registrazione telefonica, ma anche la documentazione cartacea inviata all'istante e debitamente sottoscritta.

Atteso, dunque, 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 "Requisisti formali per i contratti a distanza"), il vincolo contrattuale non si intende costituito e, pertanto, si ritiene *sine titulo* la fatturazione emessa dall'operatore nei confronti dell'istante.

A ciò si aggiunga che all'articolo 7 del Regolamento indennizzi è stabilito che: " *in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selction o carrier pre-selection, l'operatore responsabile è 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.*"

L'istante ha prodotto le fatture ricevute da Ultracomm a partire dal mese di dicembre 2015 e fino al mese di settembre 2016 (cfr fatture allegate all'istanza GU14), nonché la lista dei movimenti del proprio conto corrente bancario, dal quale risultano gli addebiti da parte di tale Operatore relativamente alla fatturazione del servizio CPS già a partire dall'1 agosto 2015 (euro 9,68.- , 9,05.- 7,05.-, 9,68.-, 9,93.-, 8,30.-, 9,18.-, 7,30.-, 9,80.-, 7,55.-, 8,55.-, 8,55.-, 7,43.-, 5,00.-, 5,00.- , 5,00.- 65,00.-) per un importo complessivo di euro 191,95.- (*centonovantuno/novantacinque*).

Tanto premesso, le richieste dell'istante di cui ai punti sub. i), ii) e iii) meritano accoglimento, e la società Ultracomm, ferma restando la risoluzione contrattuale in esenzione di spese, è tenuta, in forza anche di quanto previsto all'articolo 7 del Regolamento indennizzi, al rimborso delle fatture pagate dall'istante, allo storno di quelle eventualmente non saldate, oltre all'indennizzo per il disagio subito a seguito dell'attivazione di detto servizio.

Per quanto riguarda il periodo cui commisurare l'indennizzo, in assenza di date precise relativamente all'attivazione e alla disattivazione del servizio, così come in assenza di controdeduzioni di parte convenuta, si ritiene di ricondurre *il dies a quo* al giorno 08/06/2015 (data indicata nella richiesta di cessazione del servizio CPS inviata dall'istante a Telecom), mentre per il *dies a quem* al 31 ottobre 2016 (ultimo giorno del canone mensile di ottobre 2016, che risulta nell'estratto conto dell'istante in data 01/11/2016).

L'indennizzo da riconoscere alla parte istante in relazione al periodo di attivazione del servizio CPS non richiesto ammonta complessivamente ad euro 1.280,00.- (*milleduecentottanta/00*) pari ad euro 2,50 al giorno x 512 giorni).

Infine, preso atto che l'operatore non ha aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione, non si è mai costituito nel procedimento né ha partecipato all'udienza di discussione, 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.

RITENUTO che gli indennizzi e/o rimborsi riconosciuti dall'Autorità (CoreCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice, il requisito dell'equità, e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

Alla luce di quanto esposto sopra, il CO.RE.COM. FVG, in accoglimento dell'istanza della Società [illegible] nei confronti di Ultracomm Business

DELIBERA

la società Ultracomm Business, ferma restando la risoluzione del rapporto contrattuale dedotto in controversia in esenzione spese, è tenuta:

1. a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile della società istante, [illegible] e [illegible], mediante lo storno di qualsiasi importo addebitato per i servizi non richiesti;
2. al pagamento dell'importo di euro 191,95.- (*centonovantuno/novantacinque*) a titolo di rimborso dei costi e dei servizi addebitati per l'attivazione del servizio CPS non richiesto, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
3. al pagamento dell'importo di euro 1.280,00.- (*milleduecentottanta/00*) a titolo di indennizzo, con la maggiorazione degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
4. al pagamento dell'importo di euro 100,00.- (*cento/00*) per le spese di procedura;
5. a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento di quanto previsto dalla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto 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 sui siti *web* del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Per il Direttore Servizi Organi di Garanzia
Il Vice Segretario Generale
Alessandra Cammaroto

Il Presidente
Giovanni MARZINI