



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 40/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA [REDACTED] C/
ULTRACOMM COMMUNICATIONS

L'anno duemiladiciassette, il giorno 17 del mese di luglio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N. 40/2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C/ ULTRACOMM COMMUNICATIONS

(Prot. n. 8034/C del 3 luglio 2014)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 17/7/2017;

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*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] presentata in data 3 luglio 2014, Prot. n. 8034/C, contro Ultracomm Communications;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, l'utente presentava istanza di definizione, tramite modello GU14, ove, nella parte dedicata alla descrizione dei fatti, si legge: " *L'azienda [REDACTED] in persona del suo rappresentante legale, Alessandra [REDACTED] riceveva una telefonata da un'operatrice della suddetta società, la quale spacciandosi per un'operatrice della Telecom Italia Spa proponeva alla sig.ra [REDACTED] una modifica del piano tariffario della [REDACTED] che si prospettava più vantaggiosa di quella in corso. Difatti la ns associata ignorava che la Ultracomm e la Telecom fossero due società differenti, ragion per cui l'operatrice della società in controversia avrebbe attestato il falso. La Ultracomm inviava alla nostra associata un contratto peraltro mai firmato anche perché, la sig.ra [REDACTED] esercitato il diritto al ripensamento*".

L'utente concludeva formulando le seguenti richieste: "*annullamento contratto e rilascio della linea telefonica a Telecom con conservazione dei numeri di utenza; indennizzo di Euro 500,00 per attestazione di falso e attivazione del contratto benché sia stato esercitato il diritto di ripensamento*".

L'istante non presentava memorie e repliche nel corso del procedimento di definizione.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore telefonico non presenziava alla udienza di conciliazione né presentava memorie o repliche nel corso del procedimento di definizione.

Con verbale del 13.03.2017 il Responsabile del procedimento, preso atto che nei termini assegnati non era stata depositata alcuna memoria difensiva dalle parti, tratteneva in definizione la controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per quanto di seguito precisato.

L'utente lamenta una presunta condotta in mala fede della Ultracomm, laddove afferma che la operatrice Ultracomm si sarebbe spacciata per un'operatrice Telecom proponendo una modifica vantaggiosa del contratto. Si evidenzia che tale affermazione, relativa ad una presunta condotta certamente suscettibile di approfondimento in diversa sede

giuridica, non ha trovato conforto probatorio negli atti del procedimento, rimanendo una mera asserzione.

Tuttavia, si evidenzia che l'utente ha fatto un chiaro riferimento alla fattispecie di conclusione del contratto di telefonia a distanza, mediante lo strumento telefonico.

Sul punto si richiama quanto statuito dalla AGCOM nell' **ALLEGATO A** alla delibera n. 664/06/CONS:

“Articolo 2

(Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica)

- 1. Prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'operatore fornisce all'utente tutte le informazioni di cui all'art. 52 del Codice di consumo e le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere elencate nell'art. 70 del Codice.*
- 2. L'operatore fornisce altresì adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione al contratto che l'utente si accinge a concludere.*
- 3. In caso di proposta, a mezzo del telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'addetto dipendente dall'operatore, o da società esterna da quest'ultimo incaricata, deve comunicare, all'inizio di ogni conversazione, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo del contatto telefonico e il proprio nome e cognome. Al termine del contatto telefonico l'addetto deve comunicare nuovamente il nominativo della società e il proprio nome e cognome. Se il titolare dell'utenza telefonica ha manifestato la volontà di concludere il contratto, l'addetto deve altresì comunicare, al termine della conversazione, il numero identificativo della pratica e i recapiti ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni.*
- 4. Le informazioni di cui ai commi 1, 2 e 3, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili.*
- 5. La volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare*

dell'utenza telefonica. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3 e 4, e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche gli oneri di cui al comma seguente.

6. Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 Codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 e dall'art. 57 del Codice del consumo.

7. L'operatore può assolvere gli oneri di cui al comma 6 facendo pervenire al titolare dell'utenza il documento contrattuale, predisposto ai sensi del primo periodo del comma 5 e sottoscritto dal titolare dell'utenza telefonica, a condizione che il medesimo documento:

- a) sia inviato per la sottoscrizione al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica;
- b) contenga tutte le informazioni prescritte dal comma 6.

8. * comma abrogato dalle modifiche approvate con la delibera n. 354/11/CONS

9. Le delibere concernenti singoli servizi di comunicazione elettronica potranno stabilire una disciplina differenziata ferma restando, per quanto non diversamente stabilito, l'applicazione del presente regolamento.”

Articolo 6

(Controversie)

1. Le controversie tra operatori e utenti in merito alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche sono risolte ai sensi della delibera n. 182/02/CONS e successive modificazioni e integrazioni.

2. Nei procedimenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie relative alla conclusione di un contratto a distanza di fornitura di beni o servizi di comunicazioni elettroniche, l'operatore può fornire prova dell'avvenuta conclusione del contratto solo dimostrando di aver adempiuto gli obblighi di cui all'art. 2, commi 5, 6 e 7. L'utente può comunque provare con ogni mezzo la mancata conclusione del contratto.

Articolo 7
(Vigilanza e sanzioni)

1. In presenza di segnalazioni a suo carico di fornitura di prestazioni non richieste, l'operatore è ammesso dall'Autorità a dimostrarne l'infondatezza dando prova di aver ottemperato agli oneri di cui all'art. 2, commi 5, 6 e 7."

Nel caso di specie, dinanzi alle censure mosse dall'utente, è indubbio che era onere dell'operatore dimostrare di aver adempiuto correttamente alle prescrizioni in materia di conclusione dei contratti a distanza. Tale dimostrazione non è stata fornita dall'operatore che non ha prodotto alcun contratto sottoscritto dall'utente né altro documento attestante la valida conclusione del contratto né ha provato l'assolvimento degli adempimenti di cui alla su richiamata normativa.

L'utente ha prodotto un modulo di conferma attivazione servizio che reca la data del 24.12.2013 senza, tuttavia, precisare quando ha ricevuto tale modulo ovvero quando sia stata eseguito il contatto telefonico con l'operatore. Invero l'utente, nella descrizione dei fatti, afferma: "La Ultracomm inviava alla nostra associata un contratto peraltro mai firmato anche perché la sig.ra [redacted] esercitato il diritto di ripensamento", lamentando, nel prosieguo, la richiesta di "indennizzo (...) per attivazione del contratto benché sia stato esercitato il diritto di ripensamento".

Si presume, pertanto, non avendo altri dati a disposizione indicati dall'istante, che il 24.12.2013 sia la data di attivazione del servizio, come attestato nel modulo di conferma prodotto dallo stesso istante: si evidenzia che la disdetta, in tal caso, è stata inviata dopo la presunta attivazione del contratto nel termine di giorni 10.

Tuttavia, dal tenore delle affermazioni dell'utente si comprende la lamentela di attivazione del servizio di Ultracomm, non solo senza che il legale rappresentante della società, dopo il contatto telefonico, abbia firmato il contratto per adesione e/o abbia ricevuto documentazione scritta contenente tutte le informazioni obbligatorie- come è richiesto dalla normativa di settore- ma, addirittura, nonostante l'invio della disdetta nell'esercizio del c.d "diritto di ripensamento". L'utente, infatti, richiede "l'annullamento del contratto e rilascio della linea a Telecom con conservazione dei numeri di utenza e l'indennizzo (...) per attivazione del servizio benché sia stato esercitato il diritto di ripensamento", facendo così intendere l'erogazione dei servizi non richiesti da parte di Ultracomm sino alla data di presentazione del formulario GU14, depositato il 03.07.2014.

Dalle dichiarazioni dell'utente si evince una carenza informativa in merito alla proposta commerciale di Ultracomm (tanto è vero che l'utente credeva di aver attivato una modifica contrattuale più vantaggiosa con Telecom e non con Ultracomm): in alcun modo Ultracomm, pur avendone possibilità e strumenti, ha smentito tale circostanza lamentata, provando sia la valida e regolare conclusione del contratto in adempimento di tutte le prescrizioni previste dalla normativa in materia, sia la sua correttezza e trasparenza nella proposizione della offerta commerciale.

Invero, dall'esame del modulo di conferma prodotto dall'utente, si evince che Ultracom non abbia adempiuto a tutti gli obblighi informativi previsti dalla suindicata normativa, sì da rendere chiara e trasparente la offerta contrattuale all'utente ed i suoi diritti anche in merito al diritto di recesso (ad esempio non si fa riferimento ai termini di esercizio del recesso, addirittura si legge: "Ricordati che in caso di disdetta anticipata è previsto un addebito di 60,00 euro").

Infine e, comunque, si evidenzia che l'utente ha provato di aver inviato una formale disdetta del contratto appena ne ha avuto contezza: tale condotta dimostra la sua buona fede e la carenza di volontà di conclusione del contratto; ciò nonostante, l'utente lamenta la erogazione dei servizi ad opera dell'operatore che ha ignorato la volontà di disdetta dell'utente.

Alla luce di quanto sopra argomentato, in merito alla istanza di definizione in oggetto, la richiesta di "annullamento del contratto e rilascio della linea a Telecom con conservazione dei numeri di utenza" non può trovare accoglimento in quanto essa esula dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato il Corecom ed è, come tale, inammissibile. Si precisa, infatti, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Quanto alla richiesta di "indennizzo di Euro 500,00 per attestazione di falso" la stessa non può essere accolta, non rientrando nella ipotesi di indennizzo ai sensi dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, non essendo, tra l'altro, l'affermazione dell'utente accertata o accertabile in questa sede.

Quanto alla richiesta di "indennizzo per attivazione di contratto", si ritiene accoglibile la istanza, interpretandola come richiesta di corresponsione di un indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, ex art.7 dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, a far data dal 24.12.2013 sino alla data di presentazione della istanza di definizione (03.07.2014); riconoscendo, quindi, all'istante il diritto ad ottenere dall'operatore un indennizzo di Euro =480,00= (euro quattrocentottanta,00) (pari ad Euro 2,50 giornalieri per n. 192 giorni).

A fronte del parziale accoglimento dell'istanza, può riconoscersi un rimborso spese pari ad Euro =50,00=.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. Maria Carmela [REDACTED] parziale accoglimento dell'istanza avanzata

dall'istante [redacted] in data 3 luglio 2014 nei confronti di Ultracomm Communications.

Delibera

La Società Ultracomm Communications è tenuta a:

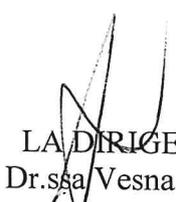
- 1) corrispondere all'istante l'importo di euro 480,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;
- 2) corrispondere all'istante la somma di euro 50,00 a titolo di rimborso spese.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259;

È 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 sul sito *web* dell'Autorità.


LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia


LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte