

Verbale n. 14

Adunanza del 17 ottobre 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno diciassette del mese di ottobre alle ore 9.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 76 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 34/2017 – XXX di MARTINEZ TROYANO XXX / ULTRACOMM INC.

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;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/34/2017 con cui XXX di Martinez Troyano XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con UltraComm Inc. (di seguito, UltraComm) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie e le repliche presentate dal gestore e dall'istante;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi (formulario introduttivo datato 23.01.2017 nonché memoria integrativa del 20.02.2017) rappresenta:

- di essere stata contattata, a metà ottobre 2016, da un operatore il quale, qualificatosi come Telecom ed accennando ad un prossimo aumento del canone, le proponeva un' offerta di € 103,00;
- di avere effettuato, ritenendo tale tariffa conveniente, registrazione vocale nel corso della quale l'operatore, parlando velocemente e non facendole capire nulla, non richiamava la cifra pattuita di € 103,00 ma faceva riferimento a "*centesimi al minuto*" che, a suo dire, a fronte di richiesta di chiarimenti mal accolta, avrebbero costituito la cifra anzidetta;
- di capire - all'arrivo di uno "*pseudo contratto*", mai firmato – cosa stesse succedendo e di avere pertanto inviato il giorno successivo, 26.10.2016, disdetta sia a mezzo raccomandata che fax;
- di essere stata ricontattata a metà dicembre dall'operatore il quale, inducendola ad effettuare una registrazione telefonica "*per dare disdetta*", le faceva in realtà formulare "*disdetta della disdetta*", raggirandola;
- di aver ribadito il giorno 09.01.2017 con tanti fax e mail la propria volontà di dare disdetta;
- che il gestore continuava a fatturare il canone, pur avendo eliminato la linea e senza che da parte sua ci fosse utilizzo dei servizi.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante – ribadendo di non avere mai sottoscritto nulla, di avere dato disdetta nei termini di legge e precisando, tra l'altro, che l'operatore UltraComm si fa pagare come Ultracall mentre la linea risulta essere sotto Edisontel – chiede sostanzialmente:

- 1) lo storno delle fatture per l'intero ammontare, la cessazione della fatturazione avendo dato disdetta, la cancellazione ai sensi della L. 196/2003 dei suoi dati personali dall'archivio dell'operatore nonché delle aziende facentigli capo;
- 2) che il traffico telefonico rientri immediatamente a Telecom.

L'operatore UltraComm ha, in sintesi, rappresentato:

- che la Sig.ra XXX Martinez Troyano, titolare della linea n. XXX, identificata a mezzo codice fiscale e documento di riconoscimento, richiedeva in data 13.10.2016, tramite registrazione telefonica con un proprio operatore, l'attivazione sulla predetta linea del servizio telefonico propositole;
- che l'operatore le forniva precise informazioni riguardo al proponente, alla società con la quale era in conversazione nonché a natura, forma, oggetto e modalità di erogazione del servizio;
- che l'istante prestava il proprio consenso alla registrazione della telefonata e forniva tutti i suoi dati personali richiedendo l'attivazione del servizio, mediante l'acquisizione del consenso informato con la registrazione della conversazione telefonica (prodotta agli atti) nella quale, tra l'altro, veniva specificato più volte il nome della compagnia con cui stava interagendo;
- di aver inviato alla ricorrente, in data 18.10.2016, documentazione cartacea contenente, tra l'altro, contratto di fornitura, condizioni della stessa, welcome package e nota informatica sul diritto di recesso;
- che il 17.11.2016 gli perveniva a mezzo posta comunicazione di disdetta;
- di aver chiamato la Sig.ra Martinez Troyano per il tentativo di recupero del contratto di fornitura, a seguito del quale la stessa revocava la disdetta e il servizio veniva mantenuto attivo operando nuova registrazione vocale (allegata agli atti);
- che l'istante ha saldato l'importo dovuto per il traffico telefonico generato nel mese di ottobre, senza corrispondere il fatturato legato all'uso del servizio operato successivamente e fino alla comunicazione di disdetta;
- di avere posto in essere, al terzo mese di insoluto, tutte le azioni necessarie alla sospensione di tutte le procedure legate all'erogazione del servizio per morosità e disposto l'interruzione del rapporto instaurato con l'utente;
- di confermare che, da verifiche operate in data 02.03.2017, nessun servizio risulta attivo sull'utenza XXX né alcun contratto in essere;
- di intendere provvedere alla cancellazione di ogni documento fiscale o contabile aperto a carico dell'istante;
- di intendere procedere al ritiro della pratica di recupero del credito;

- che i dati personali della Sig.ra Martinez Troyano, forniti in sede di verbal order, sono stati rimossi da i propri archivi;
- di ritenere la locuzione "...raggirato le mie parole..." , utilizzata dall'istante, priva di senso, come confermato dall'ascolto delle registrazioni vocali chiarissime ed esaustive;
- che in queste ultime risulta specificato più volte il nome della Compagnia, nonché la circostanza che la stessa avrebbe fatturato i consumi telefonici mentre Telecom Italia i costi dell'abbonamento, di internet e delle eventuali chiamate verso numerazioni speciali.

Con nota di replica del 03.03.2017, l'istante ha osservato che quanto esposto dalla controparte non risulta propriamente veritiero, precisando che la prima mail con il contratto era arrivata il giorno 25.10.2016 e non il 18.10.2016 e ha sottolineato che, comunque, le telefonate andrebbero ascoltate integralmente e non soltanto per la parte prodotta; ritiene in ogni caso di voler "sorvolare" su quest'ultimo aspetto in considerazione della volontà espressa dalla compagnia di stornare le fatture.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, ad eccezione della domanda posta *sub* n. 2)

La stessa non rientra, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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"; tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi).

B) Nel merito.

Parte istante riferisce in buona sostanza la mancanza di correttezza e trasparenza contrattuale nel corso di telefonate intercorse con il Call Center dell'operatore.

In primis, sarebbe stata indotta a prestare il proprio consenso alla conclusione di un contratto diverso da quello che intendeva concludere, sia in termini di scelta della controparte contrattuale (essendosi l'interlocutore presentato come Telecom) sia in termini di costi.

Formalizzato poi ritualmente il proprio ripensamento con raccomandata, la ricorrente sarebbe stata successivamente indotta da un operatore di call center ad effettuare una seconda registrazione telefonica, necessaria, a dire di quest'ultimo, per confermare la

propria volontà di dare disdetta, mentre, in pratica, veniva concretizzata una revoca della disdetta.

L'operatore ha fornito due distinte registrazioni vocali: una prima con la quale è stato stipulato il contratto *de quo* (trasmesso successivamente in forma cartacea all'istante, come confermato nella ricostruzione fornita da quest'ultima) ed una seconda, avvenuta il 23.11.2016, con la quale, nell'ambito di un tentativo di recupero del contratto di fornitura, si procedeva al mantenimento di quest'ultimo a mezzo espressa dichiarazione di revoca della disdetta resa dalla cliente.

L'audizione delle due registrazioni prodotte, ha sostanzialmente permesso di verificare le sgg. risultanze:

- che la società proponente il contratto era effettivamente UltraComm;
- che il servizio sarebbe stato erogato in modalità preselezione automatica, con propria fatturazione degli importi dei consumi effettuati (mentre canoni ed eventuali costi per chiamate verso numerazioni speciali sarebbero stati di competenza di Telecom Italia);
- che le operazioni di addebito sul c/c sarebbero stati effettuati da una ulteriore società della propria divisione;
- che il 23.11.2016, veniva esplicitamente detto all'utente che si stava procedendo a revocare la cancellazione del servizio UltraComm e che, pertanto, avrebbe continuato ad utilizzare per le chiamate detto servizio;
- che a precisa domanda di voler continuare ad utilizzare per le chiamate il servizio Ultracomm, la Sig.ra Martinez Troyano rispondeva di sì.

Posto che la tipologia del contratto sottoscritto, pur non specificato né dalla ricorrente né dalla compagnia telefonica, pare afferire alla fornitura del servizio cd. di *Carrier Pre – Selection* (CPS) sulla linea fissa intestata all'istante, risulterebbe effettivamente acquisita dall'operatore - alla luce di quanto prodotto, pur riferito alle sole parti di telefonate registrate - la volontà dell'istante sia in ordine all'attivazione del contratto sia relativamente alla revoca della disdetta inviata.

Tuttavia, preso atto comunque dalle dichiarazioni rese da UltraComm nella propria memoria difensiva che alcun servizio risulta attivo sull'utenza nr. XXX né alcun contratto in essere e che, inoltre, ogni dato personale fornito è stato rimosso dagli archivi del gestore, si ritiene, in considerazione della volontà espressa da quest'ultimo (rammaricato per ogni eventuale equivoco occorso) di voler comunque procedere alla cancellazione di ogni documento fiscale o contabile aperto a carico della ricorrente con ritiro della pratica di recupero crediti in essere, che la residua domanda di storno posta dall'utente *sub* n. 1) possa, per i motivi di cui sopra ed in applicazione del principio di equità, essere accolta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX di Martinez Troyano XXX, corrente in XXX, nei confronti dell'operatore UltraComm Inc., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

stornare tutte le fatture emesse a fronte del codice cliente n. 530792 ad oggi risultanti insolute nonché ritirare a proprie cure e spese la relativa pratica di recupero del credito.

Respinge la domanda *sub* n. 2) per i motivi sopra specificati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte