



## 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" (di seguito per brevità denominata "Autorità") e, in particolare, l'articolo 1, comma 13, della medesima legge, che prevede la possibilità di istituire con legge regionale i Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito per brevità denominati "Co.Re.Com"), funzionalmente organi dell'Autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;

**VISTA** la delibera n.53/99 del 28 aprile 1999, di "Approvazione del regolamento relativo alla definizione delle materie di competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni delegabili ai Comitati Regionali per le Comunicazioni";

**VISTA** la legge regionale 10 aprile 2001, n.11, istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito Co. Re. Com.) per il Friuli Venezia Giulia;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTO** l'Accordo Quadro 2018 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, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n.395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

**VISTA** la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, tra l'Autorità e il Co. Re. Com del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art. 5, c.1, lett. e), sulla "definizione delle controversie";

**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 per brevità "Regolamento"), applicabile ai procedimenti per i quali la relativa istanza sia stata presentata antecedentemente alla data del 1 luglio 2018;

**VISTA** la delibera n. 276/13/CONS di "*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*" (di seguito per brevità "Linee guida");

**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*" secondo la procedura di cui al succitato "Regolamento", di seguito "Delibera indennizzi";

**VISTA** l'istanza GU14 (prot. n.0006194/A del 19/05/2017), come integrata a seguito di richiesta (prot. n. 0006293/P del 22/05/2017), presentata in nome e per conto della Società ..... dalla sig.ra ..... in qualità di socia delegata della medesima, con la quale è stato richiesto l'intervento del Co. Re. Com per la definizione della controversia in essere con la Società Ultracom business communications ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

**VISTI** i documenti di prova che l'istante allega a fondamento della rispettiva contestazione dei fatti:



## La posizione dell'Operatore

L'Operatore, relativamente al procedimento di definizione *de quo*, ha ritenuto di non costituirsi né di depositare memorie e/o documento difensivo alcuno; non ha altresì aderito e partecipato all'udienza per il tentativo di conciliazione obbligatorio (giusto verbale di udienza d.d. 15/05/2017).

## Premesse giuridiche

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di proponibilità e ammissibilità previsti dall'art.14 del "Regolamento"; Inoltre, non avendo Parte convenuta controdedotto in ordine ai fatti descritti e provati dall'utente, tali fatti devono ritenersi corrispondenti al vero.

Prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che il provvedimento dell'Autorità che definisce una controversia è limitato alla sola possibilità, ove sia riscontrata la fondatezza dell'istanza, di condannare l'Operatore ad effettuare rimborsi (o storni) di somme risultate non dovute, ovvero, alla liquidazione di indennizzi chiesti e accertati nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità (pronunce a contenuto vincolato).

Dal punto di vista procedurale e in tema di responsabilità nell'adempimento delle obbligazioni nei rapporti contrattuali, si richiama l'orientamento dell'AGCOM nelle "Linee Guida" di cui alla delibera n. 276/13/CONS dd. 11/04/2013, già richiamata in premessa, che all'art. III. 4.2 chiarisce quanto segue: "A prescindere dai poteri d'ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dalle norme del Codice Civile applicabili al rito ordinario", in particolare:

- in tema di onere della prova, **l'articolo 2697 c.c.**, ai sensi del quale: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero .. (omissis) ... deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda";
- **l'art. 1218 c.c.** secondo cui, in tema di obbligazioni in generale, il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è responsabile se non prova che l'inadempimento o il ritardo sia stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile; con ciò statuendo, in tema di adempimenti contrattuali, una presunzione di responsabilità in capo al debitore con inversione dell'onere della prova (cfr. Cass. S.U. n. 13533/2001 e delibera AGCOM n. 1/11/CIR);
- **l'art 1175 c.c.** quale espressione generale, nel campo delle obbligazioni, del più generale principio etico giuridico di correttezza (o buona fede in senso oggettivo) nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri, nonché l'art 1176 c.c. in ordine alla diligenza necessaria nell'adempimento dell'obbligazione (c.d. "diligenza del buon padre di famiglia"), paradigma di riferimento in connessione alla responsabilità del debitore prevista dal già citato art.1218 c.c., oltreché misura dei mezzi, degli accorgimenti e delle attività necessarie che il debitore deve porre in essere per conseguire il risultato utile a soddisfare parte creditrice.

## Nel merito

Da quanto risulta in atti, le pretese della Parte istante sono fondate e meritano accoglimento per le motivazioni di seguito riportate.

## **A) attivazione illegittima della prestazione e annullamento delle fatture emesse**

L'Operatore convenuto non ha avanzato eccezioni in ordine ai fatti riportati dall'Istante, né ha fornito alcuna prova volta a dimostrare la regolare conclusione di un "contratto a distanza" con il medesimo soggetto per l'attivazione della prestazione CPS contestata, secondo quanto previsto dalle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'art.51 del Codice del consumo "Requisiti formali per i contratti a distanza" ai cui contenuti è fatto rinvio (cfr. altresì l'allegato A) alla Delibera n.520/15/CONS di "Orientamenti per la conclusione per telefono di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche").

Secondo quanto previsto dal Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), la stipulazione di un "contratto a distanza" presuppone, da parte dell'Operatore, un'esplicitazione chiara e univoca di alcuni elementi essenziali quali: l'identità dell'Operatore, il codice identificativo dell'incaricato, le informazioni elencate ai commi 4 e 5 del citato art. 51 del Codice del consumo, nonché la procedura da seguire per il perfezionamento del contatto.

Nel caso di volontà del consumatore alla conclusione, l'Operatore deve inviare la conferma dell'offerta, con tutte le informazioni di cui agli articoli 70 del Codice delle comunicazioni e 49 del Codice del consumo, per iscritto all'indirizzo comunicato dal cliente, ovvero, previo esplicito consenso del consumatore, su supporto durevole. Il contratto si perfeziona e diviene vincolante per il consumatore solo dopo che questi ha preso visione della conferma dell'offerta e ha comunicato l'accettazione.

Nel caso in esame non risultano essere stati posti in essere gli adempimenti previsti dalla normativa vigente ai fini della conclusione di un contratto a distanza, emergendo altresì il fatto per cui (a causa delle informazioni poco trasparenti e, comunque, non chiare ricevute telefonicamente) l'istante sia stato indotto in errore circa la stessa identità dell'Operatore da cui veniva contattato telefonicamente (Telecom anziché Ultracom). Nonostante ciò la Società Ultracom ha attivato un servizio di preselezione automatica, non richiesto e, comunque, non voluto dalla Società

In assenza di elementi di prova contrari, considerati i fatti dedotti e provati in causa, deve ritenersi che tra le parti non sia venuto a perfezionarsi alcun obbligo contrattuale, non sussistendo perciò un vincolo giuridico valido a giustificare l'attivazione, tramite carrier selection o carrier pre-selection (CPS), di un servizio telefonico da parte dell'Operatore Ultracom e, conseguentemente, l'emissione di fatture nei confronti della Società istante per la fornitura dello stesso.

Un tanto premesso, e ferma restando la chiusura di ogni rapporto con Ultracom senza alcun onere a carico dell'Istante, è da ritenere fondata e merita accoglimento la richiesta avente ad oggetto l'annullamento di tutte le fatture emesse nei confronti della Società e lo storno di ogni addebito.

## **B) indennizzi**

L'articolo 7 del Regolamento indennizzi vigente prevede che: "in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection 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".

E' pertanto fondata e merita accoglimento la richiesta dell'istante avente ad oggetto la liquidazione di un indennizzo, nella misura di euro 222,50 (duecentoventidue, 50), per l'indebita attivazione del servizio di preselezione (CPS) che, per quanto è dato valutare dagli estratti conto allegati dall'istante, si è protratta per 89 giorni (da inizio febbraio a fine aprile 2017).

### C) Spese di procedura

Si ha riguardo alla disposizione di cui all'art. 19, comma 6, del "Regolamento" che, come parametro di riferimento per la valutazione di eventuali rimborsi delle spese di procedura, secondo equità e proporzionalità, richiama anche il "grado di partecipazione" e il "comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Considerato che l'Operatore convenuto nell'odierna sede non ha aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione, non costituendosi neppure nel successivo procedimento di definizione, si ritiene equo riconoscere in favore della Parte istante, un importo pari ad euro 100,00 (cento,00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il CO.RE.COM, per le ragioni di cui sopra

### DELIBERA

La Società Ultracomm business communications, stante il mancato perfezionamento di un rapporto contrattuale con la Società per la fornitura del servizio oggetto della presente controversia, è tenuta a:

- a. disattivare il servizio di preselezione, carrier selection o carrier pre-selection (CPS);
- b. stornare ogni addebito e annullare tutte le fatture emesse nei confronti di Times S.a.s.;
- c. corrispondere all'istante la somma di euro 222,50 (duecentoventidue, 50) a titolo di indennizzo per la indebita attivazione del servizio di preselezione (CPS), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino all'effettivo saldo;
- d. corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 (cento,00) per le spese di procedura.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs.1 agosto 2013, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

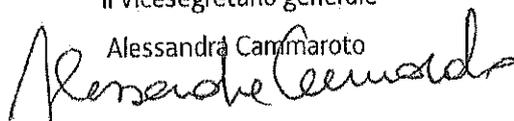
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re. Com. FVG e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Per il Direttore del Servizio

Il Vicesegretario generale

Alessandra Cammaroto



Il Presidente

Mario Trampus

