Verbale n. 2 Adunanza del 20 febbraio 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno venti del mese di febbraio 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. 6 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 196/2017 – XXX S.R.L. / ULTRACOMM INC.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 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 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. 1.11.12.5/196/2017 con cui XXX S.r.l. 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 presentate dal gestore;

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 nel formulario introduttivo rappresenta:

- di avere presentato, in data 08.03.2017, istanza al Corecom Piemonte al fine di attivare procedura di conciliazione nei confronti di Ultracomm Inc.;

- che le motivazioni di quanto sopra traggono origine dal rifiuto del gestore di recepire disdetta del contratto, inoltrata in data 08.09.2016 e ripetuta il 17.10.2016;

- che lo stesso gestore notificava bollette successive "*con aggravio di ritardo*";

- che il gestore non aderiva all'udienza di conciliazione fissata per il giorno 14.04.2017 e che il Corecom, conseguentemente, emetteva verbale di mancata adesione UG/1382.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

1) la chiusura definitiva e assoluta del rapporto intercorrente con Ultracomm Inc. a far data dal 08.09.2016 ovvero dalla prima data possibile antecedente alla presentazione del ricorso;

2) nessun pagamento o penale a proprio carico per la chiusura dei rapporti.

L'operatore UltraComm ha, in sintesi, rappresentato:

- che il Sig. XXX, identificato con proprio codice fiscale nonché documento di riconoscimento, dichiarava in data 29.02.2016, in conversazione telefonica con un proprio operatore di Call Center, di essere titolare delle utenze nn. XXX e XXX e, come tale, richiedeva l'attivazione del servizio telefonico propostogli;

- che l'operatore gli forniva precise informazioni riguardo al proponente, alla società con la quale era in conversazione, allo scopo del conto telefonico stesso, 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;

- di avere acquisito, nel corso di quest'ultima, consenso informato con la registrazione della conversazione telefonica (prodotta agli atti) nella quale, tra l'altro, gli veniva specificato più volte il nome della compagnia con cui stava interagendo;

- in particolare, veniva chiaramente specificata la distinzione netta ed incontrovertibile rispetto a Telecom Italia, così come veniva, come consuetudine, specificato più volte il nome della compagnia, la circostanza che Ultracomm avrebbe fatturato il solo traffico telefonico mentre Telecom Italia il canone, con la conseguente ricezione di due distinte fatture;

- che al 23° secondo della registrazione vocale , l'operatore di Call Center enunciava la locuzione "…*dopo l'attivazione del servizio Lei corrisponderà a Ultracomm l'importo per i consumi telefonici, mentre a Telecom Italia dovrà continuare a corrispondere solo i canoni ed eventuali costi per chiamate verso numerazioni speciali* …" ;

- che il Sig. XXX ha utilizzato il servizio e saldato i relativi addebiti per circa 6 mesi fino al settembre 2016 quando, con missiva trasmessa a mezzo fax in data 29.09.2016, comunicava di voler disdire il contratto di fornitura;

- di avere, a seguito di tale comunicazione, sospeso tutte le procedure legate all'erogazione del servizio nonché cancellato dai database tutti i dati personali che l'utente aveva fornito in sede di verbal order;

- che l'importo contestato e dovuto per il pacchetto flat afferente il mese di settembre 2016 deve essere saldato, in quanto la disdetta, operata nel corso del mese di utilizzo e di fatturazione non può esimere l'istante dalla corresponsione dei consumi per lo stesso periodo;

- di confermare che, da verifiche operate, nessun servizio risulta attivo sulle utenze nn. XXX e XXX, e che alcun contratto di fornitura risulta in essere dal giorno 30.09.2016 successivo alla ricezione della comunicazione di disdetta;

- che l'insoluto da estratto conto risulta essere pari ad € 33,45;

- di essere disponibile, purtuttavia, a cancellare tale credito ed ogni documento fiscale o contabile aperto a nome dell'istante, nonché a ritirare la relativa pratica di recupero del credito;

- di ritenere che quanto esposto dimostri la correttezza e la trasparenza del proprio operato, nonché la piena coscienza dell'utente sia in fase di richiesta del servizio che di successiva comunicazione di disdetta alla quale, peraltro, è stato dato immediato seguito.

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. 1)

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).

Va però considerato che il gestore ha dichiarato che alcun servizio risulta più attivo sulle utenze di che trattasi e che alcun contratto di fornitura risulta in essere dal giorno 30.09.2016, successivo alla ricezione di comunicazione di disdetta.

B) Nel merito.

Parte istante lamenta in buona sostanza il prosieguo della fatturazione da parte di Ultracomm con riferimento al contratto stipulato telefonicamente in data 29.02.2016, nonostante la propria comunicazione di disdetta inviata in data 08.09.2016.

Il gestore sostiene che la stessa gli sia stata trasmessa soltanto in data 29.09.2016 e ne allega copia.

L'esame di tale missiva, datata dall'utente 08.09.2016, non sostiene però l'eccezione del gestore: il report di trasmissione / ricevimento visibile sul documento, in altro a sinistra, reca in realtà soltanto la generica indicazione "SEP – 2016 13:55".

Il gestore ritiene comunque che i canoni relativi al mese di settembre siano di competenza dell'istante in quanto la disdetta, operata nel corso del mese di utilizzo e di fatturazione, non può esimerlo dalla corresponsione dei consumi per lo stesso periodo.

Posto che tale affermazione non è stata dimostrata dall'operatore attraverso la produzione della relativa disposizione contrattuale, né è stato provato dallo stesso che l'utente ne sia stato reso edotto attraverso il ricevimento della conferma dell'offerta di spettanza (contenente tutte le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle Comunicazioni e all'art. 49 del Codice del Consumo, in linea con quanto stabilito dal quadro regolamentare di cui alle delibere n. 519/15/CONS e n. 520/15/CONS), va però considerato che qualora, come nel caso di specie, l'operatore abbia dato corso alla risoluzione del contratto nel rispetto dei termini previsti dall'art. 1, legge n. 40/2007, ovvero entro il termine massimo di trenta giorni successivo alla disdetta, provvedendo ad emettere fattura solamente fino alla data di cessazione del servizio, quest'ultima debba considerarsi legittima.

Quanto sopra apparirebbe, rispetto a quanto affermato e prodotto da Ultracomm, regolarmente effettuato da quest'ultima in quanto, a fronte della dichiarata cessazione del servizio operata il 30.09.2016 (rispetto alla comunicazione di disdetta dell'istante del 08.09.2016), sarebbe stata emessa, in data 01.10.2016, presunta ultima fattura n. 0118466201609 di € 30,55 richiedente canoni / consumi relativi al mese di settembre 2016 (non seguita, secondo le risultanze presenti agli atti, da ulteriore fatturazione ma da mere richieste di indennità di ritardati pagamenti, come peraltro affermato dall'istante).

Va però, di converso, altresì ricordato che sussiste comunque in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (argomentando da Cass., Civ.l II, 28 maggio 2004, n. 10313), circostanza non intervenuta nel caso di specie in quanto le missive di reclamo inviate dall'utente sono rimaste inevase.

In ogni caso, in considerazione della volontà espressa da Ultracomm di voler "*purtuttavia*" procedere alla cancellazione dell'insoluto presente sui suoi sistemi, quantificato in € 33,45, nonché di ogni documento fiscale o contabile aperto a nome dell'istante, si ritiene che la residuale domanda posta dall'utente *sub* n. 2) richiedente "*nessun pagamento o penale a proprio carico per la chiusura dei rapporti*" 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 S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente XXX, nei confronti dell'operatore UltraComm Inc., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

- procedere alla cancellazione dell'insoluto presente sui suoi sistemi, quantificato in € 33,45, nonché di ogni documento fiscale o contabile aperto a nome dell'istante.

Respinge la domanda *sub* n. 1) 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