



Verbale n. 8

Adunanza del 22 aprile 2016

L'anno duemilasedici, il giorno ventidue del mese di aprile, alle ore undici, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 21 – 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 310/2014 – XXX ANDALORO / ULTRACALL 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 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 in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 di conciliazione presentata dal Signor XXX Andaloro in data 05/09/2014 nei confronti della società ULTRACALL.INC (di seguito ULTRACALL) a seguito della quale il Corecom in pari data avviava procedura ai sensi degli artt. 7 e ss. dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, convocando le parti per l'udienza di conciliazione;

VISTA la trasmissione della predetta convocazione all'operatore in data 05/09/2014 a mezzo fax al n. XXX con risultato positivo della trasmissione;

VISTA la memoria difensiva trasmessa dall'operatore al Corecom in data 16.09.2014, senza tuttavia aderire alla procedura conciliativa;

VISTA l'istanza presentata in data 27/10/2014, con cui il signor XXX Andaloro chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con le società ULTRACALL INC. (di seguito ULTRACALL) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 29/10/2014 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la trasmissione della predetta nota all'operatore in data 29/10/2014 a mezzo fax al n. XXX con risultato positivo della trasmissione e a mezzo posta elettronica agli indirizzi XXX, XXX, XXX e XXX;

DATO ATTO che l'operatore non riteneva di produrre memorie a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante;

PRESO ATTO che l'operatore ULTRACALL non ha partecipato all'udienza di conciliazione, sebbene ritualmente convocato;

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

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante nei propri scritti difensivi, con riferimento all'utenza di telefonia fissa n. XXX rappresenta quanto segue:

- a) che veniva carpito il proprio consenso alla conclusione del contratto in quanto indotto in errore da un callcenter che si presentava come Telecom.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. lo storno totale dell'insoluto per una somma complessiva di € 235,94;
2. il ritiro della pratica di recupero del credito;
3. il rimborso spese di € 100,00.

L'operatore, nella memoria difensiva depositata nel corso della procedura conciliativa che si acquisisce agli atti del presente procedimento, in sintesi rappresenta:

- a) che il ricorrente, contattato da un operatore di Call Center per conto di Ultracall, veniva reso edotto della società per la quale avveniva il contatto telefonico e degli estremi del contratto che si andava a concludere;
- b) che parte istante dava il consenso alla registrazione della telefonata allegata alla memoria e che veniva in questo modo concluso il contratto telefonico con l'operatore;
- c) che il ricorrente forniva nel corso della telefonata tutti i dati personali;
- d) che il medesimo ricorrente utilizzava il servizio per 14 mesi saldando regolarmente le fatture fino al giugno 2014;
- e) che in data 23.08.2014 parte istante, dopo 16 mesi dall'attivazione del servizio, trasmetteva all'operatore il seguente messaggio a mezzo posta elettronica: “ *Respingo ogni tipo di addebito da parte vostra, dal momento che non ho MAI sottoscritto nessun tipo di contratto, per tanto MAI autorizzato nessun tipo di servizio. XXX Andaloro*”;
- f) che conseguentemente veniva tempestivamente disposta la cancellazione su piattaforma Telecom del servizio offerto da Ultracall;
- g) che il ricorrente ha utilizzato per oltre un anno il servizio saldando le relative fatture dimostrando la piena consapevolezza dell'utilizzo del servizio di Utracall.

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

B) Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Parte ricorrente sostiene sinteticamente che il contratto stipulato con l'operatore sia stato carpito telefonicamente in quanto il Call Center dichiarava di parlare a nome di Telecom.

L'operatore, in allegato alla memoria difensiva depositata nel corso del procedimento di conciliazione, ha fornito la registrazione vocale della stipula del contratto, a cui parte istante ha dato il consenso alla registrazione della telefonata.

Dalla predetta registrazione emerge che l'addetto al Call Center spiega che Ultracall sta offrendo all'utente un servizio in preselezione e dettaglia il costo del servizio stesso, che viene accettato dal signor Andaloro. L'operatore fornisce poi tutte le altre informazioni previste dalla normativa in materia di conclusione di contratti di telefonia mediante *verbal order*.

Il nome della società con cui si sta perfezionando l'attivazione dei servizi viene più volte specificato e più volte l'odierno ricorrente dà il proprio consenso alla conclusione del contratto.

La circostanza poi che il servizio sia stato utilizzato per oltre un anno senza che sia stata mossa all'operatore alcuna contestazione e che inoltre siano state pagate le relative fatture porta a ritenere non fondata la pretesa del signor Andaloro secondo cui il consenso alla conclusione del contratto sarebbe stato estorto.

Pertanto, stante la documentazione probatoria fornita dall'operatore, non emergono gli estremi per accogliere le richieste in premessa.

D) Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, si ritiene di compensare integralmente le spese fra di esse.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

il **rigetto** dell'istanza presentata dal signor XXX Andaloro, residente in XXX, contro l'operatore ULTRACALL INC., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

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

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
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione