

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.612
LEGISLATURA	X

Il giorno 24.01.2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ULTRACOMM X E TIM X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.193);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24.01.2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema (fatturazioni contestate/guasti e malfunzionamenti del servizio/modifiche contrattuali) nei confronti di Ultracom X e di Tim X (di seguito Ultracom e Tim), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 11.12.2017; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 04.12.2017), quanto segue.

Già cliente Tim, nel luglio 2017 viene contattato telefonicamente da persona presentatasi come operatore Tim, che gli propone un'offerta più conveniente di quella in essere.

In realtà si tratta di Ultracom (tramite Edisontel), ma di questo si accorge solo a metà settembre quando sia il fax sia il telefono smettono improvvisamente di funzionare (potendo ricevere ma non effettuare telefonate né inviare fax).

Si rivolge quindi a Tim e apprende essere stata attivata la preselezione automatica da altro operatore (Ultracom/Edisontel) e che per poter operare in uscita è sempre necessario premettere il 1033.

Poiché la tabaccheria invia molti fax tutto questo si traduce fin da subito in un danno economico. Reclama presso Ultracom, che replica assicurando di essere in possesso di registrazione telefonica; ne chiede l'invio, ma ciò non avviene.

In data 02.10.2017 invia fax a Ultracom per disdire il contratto, richiesta ribadita il 03.10.2017 a mezzo raccomandata.

In data 13.10.2017 inoltra a Tim, tramite Federconsumatori RE, fax di richiesta cessazione preselezione automatica.

In data 16.10.2017 deposita i Formulare UG e GU5.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il 07.11.2017 cessa la preselezione automatica.

All'udienza di conciliazione del 04.12.2017 Ultracomm non si presenta.

Tanto premesso l'utente è a chiedere:

- 1) immediata chiusura di qualsiasi contratto attivato da Ultracomm/Edisonel senza alcuna spesa a suo carico;
- 2) storno integrale delle fatture emesse da Ultracomm/Edisonel fino alla chiusura del contratto con chiusura della pratica di recupero crediti eventualmente aperta;
- 3) indennizzo per malfunzionamento linea fax/voce dal 15.09.2017 al 07.11.2017;
- 4) indennizzo per indebita attivazione di contratto da parte di Ultracomm;
- 5) indennizzo per i danni/disagi subiti, le errate/mancate informazioni ricevute, il tempo impiegato per il disbrigo della controversia e ogni altro disagio dovuto al comportamento scorretto nei suoi confronti ai sensi della carta dei servizi e della normativa a tutela del consumatore.

2. La posizione degli operatori

La posizione di Tim risulta stralciata a seguito di accordo transattivo con l'istante, intervenuto in data 11.04.2018 (corresponsione della somma di euro 600,00).

Ultracomm, in merito alla vicenda in esame, non ha presentato memorie difensive.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta di cui al punto 1) relativa alla immediata chiusura di qualsiasi contratto attivato da Ultracomm/Edisonel senza alcuna spesa, non può essere accolta. Ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS, infatti, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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, mentre la richiesta formulata, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom.

Le richieste di cui ai punti 2) relative allo storno integrale delle fatture emesse da Ultracom/Edisontel fino alla chiusura del contratto con ritiro della pratica di recupero crediti eventualmente aperta e 4) relativa all'indennizzo per indebita attivazione di contratto da parte di Ultracom (da intendere qui come indebita attivazione di *carrier pre-selection* ex art. 7 Delibera Agcom n.73/11/CONS, che, al contrario, non contempla la fattispecie richiamata dall'istante) sono accoglibili e possono essere trattate congiuntamente in quanto entrambe riconducibili alle previsioni di cui all'art. 7 (*"Indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection"*) della Delibera Agcom n.73/11/CONS, applicabile alla fattispecie in esame e ai sensi del quale *"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"*.

Deve, a tal riguardo, richiamarsi il punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi del quale *"nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati".

Ebbene, tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'operatore. Si evidenzia infatti che le doglianze mosse dall'istante nei confronti di Ultracom restano incontestate, non avendo quest'ultimo rilevato alcunché né tantomeno, depositato adeguata documentazione a propria difesa.

In applicazione del succitato art. 7 della Delibera Agcom n.73/11/CONS, Ultracom è dunque tenuto a stornare all'istante le fatture emesse fino a chiusura del contratto e a ritirare a propria cura e spese l'eventuale pratica di recupero del credito ed, inoltre, ad indennizzarlo a titolo di attivazione non richiesta di *carrier pre-selection* per complessivi 54 giorni, dal 15.09.2017 (data di inizio, secondo quanto riferito dall'istante e non contestato dall'operatore, del malfunzionamento della linea (fax/voce) in conseguenza della lamentata attivazione non richiesta della preselezione automatica) al 07.11.2017 (data di cessazione della preselezione automatica, secondo quanto riferito dall'istante e non contestato dall'operatore), per un importo totale pari ad euro 135,00 (centotrentacinque/00) (euro 2,50 x 54 (gg. di attivazione preselezione automatica)).

La richiesta di cui al punto 3) relativo all'indennizzo per malfunzionamento linea fax/voce dal 15.09.2017 al 07.11.2017 non può essere accolta, restando assorbita in quelle di cui al punto precedente (entrambe accolte). Tanto più che la necessità, riferita dall'istante, di utilizzare un prefisso per poter operare in uscita (effettuazione di chiamate e invio di fax) non costituisce, a rigore, malfunzionamento della linea, come tale indennizzabile ai sensi dell'art. 5 della Delibera Agcom n.73/11/CONS.

La richiesta di cui al punto 5) relativa all'indennizzo per i danni/disagi subiti può essere accolta, sia pure a titolo di riconoscimento spese di procedura e non già di risarcimento danni.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Infatti, ai sensi del punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno".

Si ritiene, dunque, di liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo forfettario di euro 100,00 (cento/00), a titolo, per l'appunto, di spese di procedura.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Tabaccheria Centrale nei confronti di Ultracom X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Ultracom X è tenuto a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 135,00 (centotrentacinque/00), a norma dell'art. 7 della delibera Agcom n.73/11/CONS.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Ultracom X è tenuto, inoltre, a stornare all'istante le fatture emesse fino a chiusura del contratto e a ritirare a propria cura e spese l'eventuale pratica di recupero del credito.
4. Ultracom X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom