

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.167
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 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



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 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 n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*, All. A;

Vista la delibera n. 417/06/CONS, del 28 giugno 2006, recante *"Mercati della raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere (mercati n. 8, 9 e 10 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della Commissione europea)"*;



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

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Vista la delibera n. 520/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante *"Approvazione degli orientamenti per la conclusione per telefono di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche"*, All. A;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 109/2018, 168/2018, 230/2018, 239/2018, 337/2018 e le determine nn. 48/2018 e 49/2018;

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.196);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 12/02/2018, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 15/02/2018, in atti con prot. AL/2018/12081 del 19/02/2018.

L'istante ha lamentato spese/fatturazioni non giustificate, traffico non riconosciuto nei confronti della società Ultracom X, d'ora in poi Ultracom. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso l'istante ha dichiarato quanto segue:



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

- Cliente Telecom Italia X (d'ora in poi Telecom) per linea fissa n. 0521641XXX – profilo “Linea Valore” – il 22/08/2017 riceveva conferma di attivazione CPS con Ultracom, operatore canadese completamente sconosciuto sino a quel giorno;
- Il 30/08/2017 inviava PEC a Telecom ed Ultracom disconoscendo il contratto mai stipulato e diffidando dall'attivazione entrambi gli operatori;
- Il 29/09/2017 riceveva fattura emessa dall'operatore Ultracom per euro 64,34, che contestava in pari data con altra PEC, ribadendo l'inesistenza di qualsiasi contratto con Ultracom;
- In data 27/11/2017 si interrompeva il servizio di telefonia;
- In data 11/12/2017 presentava UG e GU5 ed il servizio riprendeva in data 23/12/2017;
- Al tentativo di conciliazione Ultracom non presenziava; si raggiungeva un accordo parziale con Telecom che affermava di avere ricevuto da Ultracom il falso *order* di attivazione, che avrebbe fornito a fronte di apposita richiesta;
- Il disservizio, pertanto, è del tutto imputabile ad Ultracom.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Indennizzo per attivazione CPS non richiesto per il periodo 04/08/2018 – 23/12/2017 per euro 355,00;
- b) Indennizzo illegittima sospensione del servizio per il periodo 27/11/2017- 23/12/2017 per euro 202,50;
- c) Indennizzo per mancata risposta ai reclami nella misura massima di euro 300,00;
- d) Rimborso spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Ultracom non ha preso parte all'udienza di discussione, né ha prodotto memorie od evidenze a tutela della propria posizione.



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. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere trattate congiuntamente e possono essere accolte nei termini di seguito precisati.

Il caso in esame trae origine dalla circostanza, mai smentita dall'operatore, relativa all'attivazione non richiesta del contratto avente ad oggetto il servizio di CPS (Carrier Pre - Selection) con conseguente illegittima fatturazione. In relazione alla predetta fattispecie la direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP (art. 7, c. 5, All. A) – già più volte applicata in questa sede (si vedano ex multis la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 239/2018 e le determine nn. 48/2018 e 49/2018) - stabilisce per gli operatori l'onere di tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti; prevede inoltre che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare nelle dovute forme la ricezione di una richiesta dell'utente, ovvero le eventuali problematiche tecniche, non imputabili all'operatore stesso, che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino alla cessazione del servizio. Nel caso oggetto di disamina Ultracomm non ha preso parte in alcun modo al procedimento in corso, né a quello – prodromico - di conciliazione. Ultracomm, dunque, non ha fornito prova alcuna del consenso inequivoco, effettivo e consapevole dell'istante rispetto all'attivazione del servizio telefonico di preselezione automatica sulle utenze aziendali, potendo fornire, ad esempio, la registrazione vocale su supporto magnetico così come previsto dall'art. 2712 del Codice Civile.

A riprova delle proprie doglianze, l'utente ha depositato sia copia della PEC inviata in data 30/08/2017 all'indirizzo dei due gestori a mezzo della quale contestava e rigettava qualsiasi contenuto della missiva con cui Ultracomm aveva confermato l'attivazione del servizio in preselezione automatica su rete Telecom, sia copia della successiva PEC del 29/09/2017 a contestazione della fattura di Ultracomm.



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

Alla luce di tutto questo, non essendo emerso alcun tracciamento, scritto o verbale, della volontà espressa dall'utente, si può pertanto ritenere che la responsabilità per l'attivazione di un servizio mai richiesto sia esclusivamente addebitabile ad Ultracom. Nulla, per contro, può essere imputato alla condotta dell'utente il quale, proponendo reclamo contro Ultracom, dimostra di aver correttamente agito. Trova applicazione in tale casistica la disciplina dei cd. "contratti a distanza" di cui all'art. 50 e ss. del Codice del Consumo, che pone a carico del professionista una serie puntuale di obblighi informativi e documentali - quali le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire "prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza" (art. 52), e l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'art. 52 "prima od al momento dell'esecuzione del contratto" (art. 53) - rispetto ai quali va valutata la dinamica di prospettazione dell'offerta e l'acquisizione del consenso del consumatore. La stessa Agcom, sulla scorta della richiamata disciplina, ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta degli operatori di telecomunicazioni in merito ai contratti a distanza, esprimendo con delibera n. 520/15/CONS specifici orientamenti. In particolare l'Autorità ha disposto che l'operatore che intende concludere per telefono un contratto per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche deve fornire al consumatore, nel corso della comunicazione telefonica, le seguenti informazioni, in modo chiaro e comprensibile: a) l'identità dell'operatore e lo scopo commerciale della telefonata; b) le generalità o, quantomeno, il codice identificativo dell'incaricato chiamante; c) le altre informazioni elencate all'art. 51, commi 4 e 5 del codice del consumo; d) la procedura da seguire per il perfezionamento del contratto (art. 1, All. A). Se il consumatore accetta di concludere il contratto, l'operatore invia la conferma dell'offerta, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 70 del codice delle comunicazioni e all'art. 49 del Codice del consumo presso l'indirizzo comunicato dal cliente (art. 2, All. A). Previo consenso esplicito del consumatore, la conferma può essere inviata dall'operatore anche su supporto durevole, ad esempio come allegato ad un'e-mail o tramite invio o comunicazione di un link di accesso ad un account privato nella titolarità del cliente finale sul sito web del venditore contenente



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

le informazioni indirizzate al cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore (art. 3, All. A). Il contratto si considera vincolante per il consumatore dal momento in cui questi comunica all'operatore l'accettazione dell'offerta, dopo aver preso visione della conferma dell'offerta, di cui ai punti 2 e 3. Detta comunicazione può essere resa anche su supporto durevole, ad es. tramite e-mail o sms, ovvero mediante accettazione telematica (art. 4, All. A). Lo spirito delle richiamate disposizioni – già più volte applicate in questa sede (si vedano, *ex multis*, le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 109/2018, 168/2018, 337/2018) – è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per via telefonica. Infatti, solo mediante apposito documento scritto il consumatore può verificare che l'offerta proposta sia o meno conveniente rispetto a quanto prospettato per telefono dall'operatore, esercitando, eventualmente, il proprio diritto al ripensamento. Qualora l'operatore non abbia provato di aver reso al cliente tutte le necessarie informazioni relative al servizio offerto, prima o al momento dell'esecuzione del contratto, nessun credito può essere legittimamente vantato verso l'utente da parte dello stesso. Pertanto, nel caso concreto, poiché Ultracom non ha dimostrato in alcun modo la corretta conclusione del contratto *de quo* e nemmeno ha fornito alcun tipo di documentazione idonea a dimostrare in maniera inequivoca la volontà dell'istante di attivare il servizio di CPS oppure provato di aver inviato all'utente la conferma dell'offerta con adeguata informativa e di aver ricevuto la conferma dell'accettazione della proposta da parte dell'utente stesso, l'attivazione del servizio deve essere considerata illegittima. In applicazione dell'art. 7 del Regolamento indennizzi, per l'attivazione non richiesta della prestazione di CPS la società Ultracom è pertanto tenuta a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione per complessivi 141 giorni ed un importo pari ad euro 352,50 (trecentocinquanta due/50), avendo considerato come *dies a quo* la data della missiva di Ultracom e come *dies ad quem* la data di rientro in Telecom.



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

Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi, avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione (art. 4, comma 1, Delibera Agcom n. 73/11/CONS). A fronte della sospensione dei servizi telefonici, verificatasi il 27/11/2017, l'istante si rivolgeva prontamente al Corecom per chiedere l'adozione di un provvedimento d'urgenza finalizzato ad ottenere il ripristino del servizio, poi avvenuto in data 23/12/2017. Ai fini dell'indennizzo sono stati calcolati, dunque, 26 giorni da moltiplicare per euro 7,50 di indennizzo giornaliero e da raddoppiare in quanto utenza del tipo "affari", per un totale di complessivi euro 390,00 (trecentonovanta/00).

Dal mancato riscontro ai due reclami proposti deriva altresì l'obbligo di indennizzo per Ultracom. Nel caso di specie le allegazioni di parte istante hanno il loro punto certo nella PEC del 30/08/2017 con cui si contesta l'attivazione del servizio. La PEC successiva del 29/09/2017, che rifiuta, oltre all'attivazione del servizio, la fattura nel frattempo ricevuta, è relativa alla medesima problematica. Sul punto è indirizzo associato dell'Autorità Garante, come di questo Corecom, in tutte le delibere che trattano dell'argomento, che all'operatore siano concessi 45 giorni dal ricevimento per poter rispondere in modo adeguato: *"La gestione del reclamo da parte dell'operatore deve avvenire entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del reclamo (oppure nel termine più breve indicato nel contratto e/o nella Carta dei Servizi) e l'esito della gestione deve essere comunicato all'utente"* (Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 230/2018). Pertanto, il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo è il giorno 15/10/2017, *dies ad quem* è la data della udienza di conciliazione, in cui le parti dovrebbero incontrarsi e confrontarsi, udienza che, nel caso specifico, si è tenuta il giorno 12/02/2018. La mancata risposta al reclamo si è protratta dunque per 120 giorni e si applica, pertanto, il disposto dell'art. 11, comma 1, del regolamento indennizzi (euro 1,00*120), per complessivi euro 120,00 (centoventi/00).



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

Viene infine accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto d) ed appare equo liquidare in favore di parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento indennizzi, l'importo di euro 100,00, tenuto conto della mancata partecipazione di Ultracomm sia in fase di conciliazione che di definizione senza addurre alcun giustificato motivo, mentre parte istante ha presenziato in sede di udienza e si è avvalsa di assistenza qualificata.

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 Tanzi nei confronti della società Ultracomm X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ultracomm X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 352,50 (trecentocinquantadue/50) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica;
 - II. euro 390,00 (trecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione dei servizi telefonici;
 - III. euro 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.



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. La società Ultracomm X è tenuta, altresì, 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