



Verbale n. 4

Adunanza del 24 aprile 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno ventiquattro del mese di aprile 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. 17 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 280/2017 – PARROCCHIA XXX / 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

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 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, 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 la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/280/2017 del 26/6/2017 con cui la Parrocchia XXX, in persona di Don XXX, 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 non avere mai attivato alcun servizio di CPS con UltraComm e che l'eventuale *verbal ordering* è stato carpito a totale insaputa;
- che ancora alla data attuale, nonostante le richieste di rientro in Tim e il fatto che in fase di conciliazione, pur non presentandosi, UltraComm abbia dichiarato sommariamente che non erano presenti debiti, la Parrocchia deve eseguire il 1033 come prefisso per evitare che le chiamate vengano instradate su UltraComm.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- 1) ripristino del servizio diretto di Telecom e cessazione della preselezione con Ultracomm;
- 2) storno totale fatture UltraComm dall'inizio alla fine del ciclo di fatturazione;
- 3) ripristino della visibilità del n. XXX a far data dal primo giorno utile di lavorazione richiesta;
- 4) emissione assegno di rimborso di € 200,00 per parziale indennizzo del disagio subito.

L'operatore UltraComm ha, in sintesi, rappresentato:

- che Don XXX, identificato con proprio codice fiscale nonché documento di riconoscimento, dichiarava in data 16/3/2016, in conversazione telefonica con un proprio operatore di Call Center, di essere titolare dell'utenza n. XXX e, come tale, richiedeva l'attivazione del servizio telefonico propostogli;
- che l'operatore gli forniva precise informazioni riguardo alla società con la quale era in conversazione, 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;
- che l'istante ha utilizzato il servizio e non ha mai saldato i relativi addebiti fino alla cancellazione del servizio stesso avvenuto per morosità;
- che quanto affermato dall'istante sul fatto che il *verbal ordering* sia stato "carpito a totale insaputa del parroco" è smentito dall'ascolto del file audio (che viene allegato) da cui si evince che è chiaramente specificata la distinzione netta tra la scrivente e Telecom Italia nonché 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 20° secondo della registrazione vocale , l'operatore di Call Center enunciava: *"...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 ..."* ;
- dopo la cancellazione del servizio operata in quanto l'utenza risultava interamente insoluta avendo l'utente respinto l'addebito dell'importo dovuto per il primo ciclo di fatturazione, UltraComm non aveva alcuna capacità di intervento e di interazione sulla utenza della Parrocchia e pertanto ogni presunto disservizio non può essergli addebitato;
- che da verifiche effettuate in data odierna (n.d.r. 17/7/2017) si conferma che alcun servizio risulta attivo sulla utenza interessata e che alcun contratto risulta in essere dopo la risoluzione unilaterale perché utenza insoluta;
- di aver cancellato dai database tutti i dati personali che l'utente aveva fornito in sede di *verbal order*;
- che è intenzione della scrivente cancellare ogni credito e ogni documento fiscale o contabile aperto a nome dell'istante, nonché 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 in fase di richiesta del servizio.

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 delle domande poste *sub* n. 1) e n. 3).

Le stesse non rientrano, 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 dato atto che il gestore ha dichiarato che, alla data del 17/7/2017, alcun servizio risulta più essere attivo sull'utenza di che trattasi e che alcun contratto di fornitura risulta in essere.

B) Nel merito.

Parte istante riferisce che il contratto di CPS attivato da UltraComm sia stato carpito dall'operatore.

Occorre precisare che il servizio di CPS (*carrier pre selection*) consente al cliente finale di effettuare il traffico telefonico con un operatore alternativo, pur mantenendo la linea attiva con l'operatore di accesso, nel caso di specie Telecom.

L'operatore ha fornito la registrazione vocale del 16/3/2016. L'audizione della registrazione prodotta ha sostanzialmente permesso di verificare le seguenti risultanze:

- che la società proponente il contratto era UltraComm;
- che l'operatore informava l'utente sulla tipologia di servizio e sui costi del medesimo, specificando più volte che trattavasi di servizio offerto da UltraComm;
- che detto servizio sarebbe stato erogato in modalità preselezione automatica, con propria fatturazione degli importi dei consumi effettuati (mentre canoni ed eventuali costi per chiamate verso numerazioni speciali sarebbero stati di competenza di Telecom Italia);
- che parte istante, in persona del parroco don XXX, prestava il consenso all'attivazione del servizio CPS con UltraComm fornendo i propri dati personali.

L'operatore tuttavia non ha dato prova di aver trasmesso la documentazione cartacea contenente il contratto affinché venisse sottoscritto dalla parte istante e restituito, così come previsto dall'allegato A alla delibera 520/15/CONS che ha recepito gli orientamenti del novellato Codice del consumo.

La domanda di storno delle fatture dall'inizio al termine del ciclo di fatturazione posta dall'utente *sub* n. 2) può quindi essere accolta, dando comunque atto delle dichiarazioni rese da UltraComm nella propria memoria difensiva in merito al fatto che alcun servizio risulta attivo sull'utenza né alcun contratto risulta in essere nonchè della volontà espressa dall'operatore di cancellare ogni credito e ogni documento fiscale o contabile aperto a nome dell'istante con ritiro della pratica di recupero crediti in essere.

Va invece respinta la richiesta di indennizzo per il disagio subito perché si riferisce ad una doglianza che non trova corrispondenza in alcuna delle fattispecie tipiche previste dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede, ma che al limite potrebbe essere valutata sotto un profilo risarcitorio per cui l'Autorità non è competente.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da Parrocchia XXX, in persona di Don XXX, corrente in XXX, nei confronti dell'operatore UltraComm Inc., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

- stornare le fatture emesse dall'inizio al termine del ciclo di fatturazione.

Respinge le domande *sub* n. 1), 3) e 4) 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'art. 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