

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. 4 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 177/2017 – XXX DALLE NOGARE / 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 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. 1.11.12.5/177/2017 con cui il Sig. XXX Dalle Nogare ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Ultracall Inc. (di seguito, Ultracall) 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;

PRESO ATTO della mancata produzione di memorie difensive da parte del 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 ricevuto in data 10.02.2016 una telefonata dal Call Center Ultracall (n. XXX, Sig.ra XXX), nel corso della quale veniva indotto a credere di aderire ad un'offerta commerciale di Telecom Italia S.p.A.;
- che a fronte di tale telefonata veniva invece attivato, dalla compagnia Ultracall, servizio di telefonia fissa presso la propria abitazione (utenza telefonica n. XXX);
- di essersi reso conto solo successivamente – tramite il servizio clienti ufficiale di Telecom – di essere stato vittima di un raggio.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- 1) storno della posizione debitoria;
- 2) congruo indennizzo per il raggio subito (attivazione servizio non richiesto);
- 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'operatore Ultracall non ha prodotto memorie difensive entro i termini assegnati dall'Ufficio scrivente con nota prot. P00018810/A0305A – 02 del 22.05.2017.

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.

B) Nel merito.

Nel merito le domande dell'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La vicenda oggetto della presente controversia configura la fattispecie della "fornitura di servizio non richiesto", in particolare si incentrerebbe sull'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Ultracall, del servizio di *Carrier Pre-Selection* (CPS) sulla linea fissa intestata all'istante (elemento dedotto dal contenuto della richiesta di cessazione, prodotta agli atti, di detta preselezione automatica rivolta dal Sig. Dalle Nogare, in data 01.07.2016, a Telecom Italia, evidentemente operatore di accesso).

Parte istante riferisce di aver dato il proprio consenso alla conclusione di un contratto con Ultracall unicamente perché convinto di interloquire con Telecom Italia, avendo l'operatrice finto di chiamare per conto di quest'ultima compagnia.

Soltanto dopo aver contattato il servizio clienti ufficiale di Telecom, il ricorrente si rendeva conto di aver invece concluso un contratto con un altro operatore; conseguentemente, il 20.06.2016 procedeva ad inoltrare formale reclamo al servizio Assistenza Clienti di Ultracall contestando la debenza di importi nel frattempo fatturati e richiedeva, in data 01.07.2016, l'immediata cessazione del contratto per attivazione non richiesta di servizi di telefonia.

Come evincibile dai documenti prodotti, l'istante, sempre il 01.07.2016, procedeva altresì a richiedere formalmente a Telecom Italia S.p.A. la cessazione della preselezione automatica con l'operatore Ultracall, chiedendo inoltre di poter effettuare traffico telefonico con essa a partire dalla medesima data.

Per quanto riguarda l'operatore, si osserva che Ultracall ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure nel prodromico procedimento di conciliazione, non avendo ad essi partecipato in alcun modo.

In relazione alla predetta fattispecie di "fornitura di servizio non richiesto", l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, 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 allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile.

Ora, nel caso di specie, l'operatore Ultracall non ha fornito prova alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione del servizio di CPS sull'utenza *de qua*, ad esempio fornendo la registrazione vocale su supporto magnetico così come previsto fra l'altro dall'art. 2712 del codice civile: l'organo scrivente ritiene pertanto che la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto sia esclusivamente addebitabile al suddetto operatore.

Per quanto sopra esposto si evidenzia pertanto che la richiesta *sub 1)* di storno della posizione debitoria merita accoglimento, così come quella avanzata *sub 2)* di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto.

Relativamente a quest'ultima, l'art. 7 della Delibera 73/11/CONS prevede che *“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 a 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 e il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi”*.

Conseguentemente, ai fini dell'individuazione dell'arco temporale di riferimento per effettuare il calcolo dell'indennizzo, si è considerato quale *dies a quo* il 10.02.2016 (di presunta attivazione del servizio a fronte del contatto con l'operatrice di Ultracall) e quale *dies ad quem* il 01.07.16, giorno di avvenuta richiesta scritta di disattivazione della preselezione a Telecom Italia, evidente operatore di accesso a cui l'Allegato 2 alla delibera n. 425/16/CONS, al punto 8.2 delle *“Modalità per la disattivazione della prestazione di CPS”*, consente che l'utente possa comunicare formalmente, in alternativa all'operatore preselezionato, la propria volontà di disattivazione della prestazione.

Fatti i debiti conteggi, considerati i 142 giorni intercorsi, l'indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica ammonta conseguentemente a complessivi € 355,00.

Da ultimo, in parziale accoglimento della domanda posta *sub 3)*, si ritiene sussistano altresì i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo sporto in data 20.06.2016 all'indirizzo di posta elettronica dell'Assistenza Clienti indicato sulle fatture (prodotte agli atti del prodromico procedimento conciliativo): servizi@ultracall.ca.

Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inviato il 20.06.2016 all'indirizzo di posta elettronica succitato, non essendo stata tale circostanza smentita dall'operatore e non risultando agli atti alcun riscontro formale da parte di Ultracall, in considerazione dei 311 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 27.04.2017 (giorno di presentazione del formulario GU14, non avendo la compagnia aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione instaurato dall'istante), decurtati i 45 gg. di cui al già citato art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto dalla Carta Servizi di Ultracall, in quanto non prodotta), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 266,00 a titolo di indennizzo, calcolato, come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*.

Non si ritiene possa invece ricondursi alla fattispecie di reclamo come definita dall'art. 1, comma 1, lettera d), della delibera 179/03/CSP, la comunicazione inviata dal ricorrente alla medesima casella di posta elettronica in data 01.07.2016, contenendo la stessa una mera richiesta di cessazione contrattuale.

C) Sugli interessi legali.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere

maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX Dalle Nogare, residente in XXX, nei confronti dell'operatore Ultracall Inc., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

- stornare la posizione debitoria afferente all'utenza n. XXX;
- corrispondere a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta della prestazione di preselezione automatica, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 355,00;
- corrispondere a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 20.06.2016, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 266,00.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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