

|             |                   |
|-------------|-------------------|
| DELIBERA N. | 9/2015            |
| TITOLO      | 2015.1.10.4       |
|             | 2013.1.10.21.1145 |
| LEGISLATURA | X                 |

Il giorno 27/02/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA RAMBELLI X E ULTRACALL 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";

Visti gli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile;

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 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 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";

VISTE le Delibere Agcom nn. 41/09/CIR, 664/06/CONS, 179/03/CSP e 276/13/CONS;

Visto lo "Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee 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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.444);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 27/02/2015;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Ultracall X (di seguito, Ultracall) l'attivazione di servizi non richiesti e la conseguente illegittimità delle fatturazioni emesse. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- Il sig. Rambelli, cliente Telecom, ha dichiarato di non aver mai sottoscritto alcun contratto con l'operatore Ultracall. Ciò nonostante, ha ricevuto presso il proprio domicilio una lettera di benvenuto, il codice cliente nonché fatturazioni con richieste di pagamento.
- In data 19.06.2012 l'utente ha inviato una richiesta di disattivazione del servizio mai richiesto, proponendo successivamente reclamo in data 23.07.2012, anch'esso rimasto senza esito.
- In data 12.09.2012 l'utente ha ricevuto un sollecito di pagamento da parte di Ultracall.

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

- a) "Storno totale dell'insoluto maturato";
- b) "Indennizzo per attivazione non richiesta della carrier pre-selection dal 4.06.2012 al momento della disattivazione, per euro 2,50 al giorno";
- c) "Indennizzo per mancata risposta al reclamo, pari ad euro 300,00";
- d) "Rimborso delle spese di procedura".

## 2. La posizione dell'operatore

La società Ultracall non ha preso parte al presente procedimento di definizione, né ha partecipato al tentativo di conciliazione svoltosi avanti a questa Autorità.



### 3. Motivazione della decisione

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

In materia di attivazione di servizi non richiesti l'orientamento espresso dall'Agcom è ormai consolidato. Si possono citare, a mero titolo esemplificativo le delibere n. 22/08/CIR e n. 68/10/CIR, in cui l'Autorità ha affermato quanto segue: "Gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalla conseguenze economiche pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di provare nelle dovute forme la ricezione di una richiesta dell'utente [...], l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse, nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino al ripristino della precedente configurazione".

Ancora, deve essere richiamato l'articolo 7 del cd. regolamento indennizzi (delibera Agcom n. 73/11/CONS), che, in caso di attivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier preselection, prevede il diritto dell'utente ad un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile dell'attivazione non richiesta ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.

Alla luce di quanto sopra, in merito alle domande dell'utente, si può osservare quanto segue:

- a) "Storno totale dell'insoluto maturato": la domanda merita accoglimento. L'operatore è pertanto tenuto a disporre lo storno integrale di ogni somma illegittimamente fatturata all'utente, ed, in particolare, della somma di euro 121,52 richiesta con sollecito di pagamento del 12.9.2012.
- b) "Indennizzo per attivazione non richiesta della carrier pre-selection dal 4.06.2012 al momento della disattivazione, per euro 2,50 al giorno", anche questa domanda merita accoglimento. In relazione al quantum deve osservarsi che, in assenza di qualsivoglia informazione fornita dall'operatore, che non ha partecipato all'udienza di conciliazione né si è costituito nel presente procedimento, nonché in assenza di ogni risposta ai reclami con cui l'utente ha richiesto la disattivazione del servizio non richiesto, e dato che, in base a quanto dichiarato dall'utente, al momento della presentazione del formulario GU14 il disservizio continuava ad essere presente, l'indennizzo va calcolato sino alla data di presentazione della domanda di definizione, e cioè sino alla data del 29.01.2013, per un totale di 239 giorni, e quindi per un totale di euro 597,50 (euro 2,50 x 239).



c) "Indennizzo per mancata risposta al reclamo, pari ad euro 300,00": Questa domanda merita parziale accoglimento. Infatti, fermo il diritto dell'utente ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo, in relazione al quantum deve osservarsi quanto segue.

Il primo reclamo inviato dall'utente in data 19.06.2012 risulta privo dell'attestazione di invio e conseguente ricevimento da parte dell'operatore, per cui non può essere preso in considerazione. Al contrario, il successivo reclamo inviato via fax il 23.07.2012 risulta correttamente ricevuto dall'operatore, pertanto l'indennizzo andrà calcolato a partire da questa data, rectius, decorsi i 45 giorni che la normativa prevede come tempo utile entro cui l'operatore è tenuto a fornire una risposta all'utente. Perciò il dies a quo va individuato nel giorno 6.09.2012, mentre il dies ad quem, in assenza di partecipazione dell'operatore all'udienza di conciliazione e al presente procedimento, va individuato nel giorno di presentazione della domanda di definizione, e cioè, come detto il 29.01.2013 (si vedano in questo senso le linee guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, che al punto III.5.3, secondo cui "Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso. Generalmente si fa riferimento all'udienza di conciliazione ma, se l'operatore non si presenta, l'indennizzo va calcolato fino al deposito dell'istanza di definizione"). Pertanto l'utente avrà diritto ad un indennizzo da mancata risposta al reclamo pari ad euro 1,00 per n. 145 giorni, per un totale di euro 145,00.

d) "Rimborso delle spese di procedura": per quanto concerne le spese di procedura, appare equo 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 di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza.

#### DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Rambelli X nei confronti della società Ultracall X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ultracall X è tenuta a disporre lo storno integrale di tutto l'insoluto a carico del sig. Rambelli X, ed, in particolare, della somma di euro 121,52 richiesta con sollecito di pagamento del 12.9.2012, con conseguente regolarizzazione della posizione contabile dell'utente.



3. La società Ultracall X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma 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 597,50 (cinquecentonovantasette/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di carrier preselection (euro 2,50 per 239 giorni complessivi di disservizio);
- II. euro 145,00 (centoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

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 atto 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.

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza

