

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXX XXXX XXXXXX/
UltraCall XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della 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" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 582 del 7 luglio 2013 con cui la Sig.ra XXXXX XXXX XXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società UltraCall XXX (di seguito, per brevità, UltraCall) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 22 luglio 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota del 14 febbraio 2014 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 27 marzo 2014;

UDITA la sola parte istante nella suindicata udienza, vista l'assenza dell'operatore UltraCall;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale d'udienza;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, intestataria dell'utenza fissa di tipo *consumer* n. XXXX XXXXXX con Telecom Italia XXX, lamenta l'attivazione indebita, da parte dell'operatore UltraCall, del servizio di *Carrier Pre-Selection* (CPS) su tale utenza.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nel mese di gennaio 2013, il coniuge della Sig.ra XXXXXX rispondeva ad una telefonata ricevuta, sull'utenza *de qua*, da parte di un promotore commerciale, il quale, presentatosi come incaricato di Telecom Italia XXX, proponeva "un contratto nuovo da effettuarsi con Telecom".

Successivamente l'istante comprendeva che sulla propria utenza erano stati attivati servizi, non richiesti, da parte dell'operatore UltraCall, che infatti, in data 1° febbraio 2013, emetteva fattura n. 0003220 201301 di euro 17,19, riferita al mese di gennaio 2013, cui seguiva la fattura n. 0004965 201302 del 1° marzo 2013 di euro 122,38, riferita al mese di febbraio 2013. L'istante riceveva inoltre fatturazione da Telecom Italia XXX, per i medesimi periodi.

L'istante riferisce inoltre di aver inviato in data 18 aprile 2013, tramite fax, una lettera all'operatore UltraCall, con la quale comunicava di non aver aderito ad alcun contratto con la società UltraCall.

L'istante riceveva poi da UltraCall ulteriori fatture (la n. 0006618 201303 di euro 186,65, riferita al periodo di marzo 2013 e la n. 0008372 201304 di euro 162,04,

riferita al periodo di aprile 2013) oltre a due solleciti di pagamento rispettivamente del 10 giugno 2013 e del 29 luglio 2013.

In data 21 giugno 2013 la parte istante esperiva, nei confronti di UltraCall, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per mancata adesione del gestore convenuto.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra XXXXXX ha chiesto:

- 1) la "denuncia del contratto stipulato senza (...) accordo";
- 2) la "cessazione della CPS";
- 3) la "chiusura di eventuali abbonamenti" e l'interruzione eventuali servizi in abbonamento".

In data 12 settembre 2013, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, documentazione integrativa all'istanza relativa al dettaglio delle chiamate effettuate dall'utenza *de qua* per il periodo gennaio - aprile 2013.

In data 25 settembre 2013, la società UltraCall ha prodotto, oltre i termini concessi, una memoria difensiva a supporto della propria posizione.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sull'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore UltraCall, del servizio di CPS sull'utenza n. XXXX XXXXXX intestata all'istante.

In primis si osserva:

- che l'operatore 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;
- che della memoria difensiva dell'operatore UltraCall non può tenersi conto ai fini della presente decisione, in quanto depositata tardivamente rispetto al termine assegnato e pertanto irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento.
- inoltre, si osserva, quanto alla domanda di cui al punto 2) delle richieste, che essa non risulta più attuale in quanto il servizio di CPS in questione atteso che, in base a quanto emerso dagli atti, cessato nell'aprile 2013; sul punto si dichiara pertanto cessata la materia del contendere, con conseguente improcedibilità della relativa domanda.

Nel merito:

con riferimento alla domanda di cui al punto 1) delle richieste, posto che il formale disconoscimento del contratto di CPS in esame non rientra nelle competenze di questa Autorità, si deve tuttavia rilevare che quanto descritto in istanza configura la

fattispecie, ben conosciuta nella normativa di settore, della "fornitura di servizio non richiesto".

Evidenziato, dunque, con riferimento alla fattispecie di cui sopra, che, ai sensi dell'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, 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 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 allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile, nonché ad un indennizzo proporzionato al disservizio causato, per ogni giorno di attivazione del servizio non richiesto. Si conclude che, nel caso in esame, la società UltraCall non è stata in grado di fornire, nelle dovute forme, evidenze dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione del servizio CPS sull'utenza *de qua*.

Tutto ciò premesso, la responsabilità per l'attivazione del servizio di CPS non richiesto è esclusivamente imputabile all'operatore UltraCall, che dovrà pertanto corrispondere all'istante l'indennizzo e predisporre lo storno previsto dalla normativa di cui sopra.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 27 gennaio 2013 (risultante dal dettaglio del traffico prodotto agli atti) e il *dies ad quem* nella data del 30 aprile 2014 (corrispondente all'ultimo giorno del canone addebitato per il mese di aprile 2014, come si rileva dalle fatture allegate all'istanza).

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, il parametro economico da utilizzare è quello di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione di servizio CPS non richiesto, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 235,00 (euro 2,50 *pro die* per 94 giorni di servizio CPS non richiesto).

Inoltre, con riferimento alla domanda di cui al punto 3) delle richieste, richiamato quanto sopra esposto, si dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di ogni addebito fatturato da UltraCall in relazione al servizio di CPS non richiesto ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore dell'odierno istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 27 ottobre 2014;

Con voti unanimi

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 7 luglio 2013 dalla Sig.ra XXXXX XXXX XXXXXX nei confronti di UltraCall XXX, che l'operatore provveda:

1. a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, all'istante, intestataria dell'utenza n. XXXX XXXXXX, l'importo di euro 235,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizio di CPS;
2. a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante l'annullamento di ogni insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento delle fatture mediante rimborso) e a ritirare, a propria cura e spese, le corrispondenti pratiche di recupero del credito eventualmente aperte;
3. a corrispondere la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini