



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n.40/2018**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA **CARTOLANDIA ZGUR**  
**EMANUELA** C/ ULTRACOMM INC.**

L'anno duemiladiciotto, il giorno 28 del mese di maggio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

**DELIBERA N. 40/2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**CAROLIANDA ZGURI EMANUELE C/ ULTRACOMM INC.**

**(Prot. n. 9882/C del 14 ottobre 2016)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 28/5/2018;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l'istanza della Ditta [REDACTED], presentata in data 14 ottobre 2016, prot. n. 9882/C, contro Tim S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

### **1. La posizione della parte istante**

La ditta istante, intestataria di un contratto di tipo "business" relativo a un servizio di telefonia fisso, ha dichiarato che in data 10 giugno 2015, un operatore di Ultracom Inc. qualificandosi "falsamente" come operatore Telecom contattava la sig.ra [REDACTED], quale titolare della ditta stessa, al fine di proporle un'offerta commerciale.

La sig.ra [REDACTED], pur non avendo sottoscritto alcun contratto, scopriva, suo malgrado, con la ricezione di una prima fattura di pagamento, di essere stata, a suo dire, vittima di una pratica commerciale scorretta, posta in essere da Ultracom e contenente informazioni non veritiere e fuorvianti, tali da indurla a ritenere, contrariamente al vero, che il servizio telefonico fosse erogato da Telecom di cui la stessa era già cliente. Pertanto, contattava senza alcun riscontro risolutivo l'ufficio reclami di Ultracom Inc, a mezzo fax in data 30/06/2015 e poi ancora in data 25/09/2015; nel frattempo continuava a ricevere fatture che puntualmente rifiutava di pagare, tant'è che dalla fine del mese di agosto e fino al mese di ottobre non ha più potuto usufruire della linea telefonica per il traffico in uscita, con grave nocumento delle proprie ragioni ed interessi.

A fronte della interruzione della linea telefonica in uscita inviava due nuovi reclami a mezzo mail in data 23.10.2015 e 28.10.2015, contestando le fatture ricevute e gli importi in esse addebitati, lamentando il cambio arbitrario di gestione praticato illegittimamente, senza che da parte della stessa fosse mai stato manifestato alcun consenso all'attivazione del servizio.

Tali reclami, tuttavia, non sortivano alcun effetto.

In data 18.01.2016 l'istante depositava istanza per tentativo di conciliazione, andato fallito, stante la mancata adesione dell'operatore che non presenziava al procedimento, nonostante la regolarità dell'avviso di convocazione.

In data 14.10.2016, la stessa presentava istanza per la definizione della controversia ai sensi degli art. 14 e succ. All. A) della Delibera n. 173/07/Cons, ribadendo le doglianze e le richieste già prospettate in sede di conciliazione.

In base a tali premesse, la sig.ra [REDACTED] ha richiesto:

- i) il disconoscimento della portabilità del n. [REDACTED] da Telecom ad Ultracom Inc;
- ii) lo storno di € 92,28 derivante dalla somma complessiva degli importi di cui alle

seguenti fatture emesse dall'operatore: fattura n. [REDACTED] del 03.07.2015 di € 3,72; fattura n. [REDACTED] del 05.08.2015 di € 11,33; fattura n. [REDACTED] di € 10,46; fattura n. [REDACTED] del 30.09.2015 di € 70,77, nonché delle fatture che dovessero essere emesse successivamente alla presentazione dell'istanza per la definizione della controversia;

iii) il riconoscimento di un indennizzo pari ad € 3.000,00 trattandosi di un'attività commerciale, per il distacco della linea telefonica dalla fine del mese di agosto sino a fine ottobre del 2015.

## **2. La posizione dell'Operatore**

Preliminarmente, si dà atto che l'operatore non ha aderito alla fase di conciliazione che si è conclusa con un verbale di archiviazione per mancata comparizione della controparte. Nella fase di definizione, l'operatore, ha depositato memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento, evidenziando:

- 1) di aver attivato il servizio oggetto di contestazione sull'utenza intestata alla ditta istante, a seguito di esplicita richiesta della titolare;
- 2) di aver provveduto tempestivamente alla sospensione di ogni procedura legata all'erogazione del servizio a far data dal 19.01.2016, data in cui ha ricevuto formale reclamo dell'istante, senza arrecarle alcun pregiudizio;
- 3) di essersi resa disponibile all'accoglimento delle richieste formulate dall'istante in via transattiva: ovvero, alla cancellazione di ogni documento fiscale emesso, alla cancellazione dell'insoluto ed al ritiro della pratica di recupero crediti in essere;
- 4) di aver provveduto a cancellare il servizio esattamente con le stesse modalità con le quali era stato attivato, previa autorizzazione dell'istante;
- 5) di aver cessato la fatturazione contestualmente alla cancellazione del servizio.

Concludeva quindi per il rigetto di ogni richiesta di indennizzo avanzata dalla ditta istante.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte, per le seguenti motivazioni:

**Sull'attivazione di servizi non richiesti e sulla sospensione arbitraria del servizio**, preliminarmente, occorre appurare se effettivamente sia stato concluso un contratto di somministrazione del servizio telefonico tra la ditta istante e la compagnia Ultracom Inc.

Unico documento prodotto in sede di istruttoria dalla compagnia telefonica convenuta è la registrazione vocale, dall'esame della quale è emerso che Ultracom Inc., attraverso i propri addetti, ha contattato telefonicamente la signora [REDACTED], intestataria della linea fissa di Telecom Italia, chiedendole di fornire i propri dati personali allo scopo di attivare condizioni migliorative rispetto a quelle in essere. L'utente ha realizzato di aver stipulato un nuovo contratto con un nuovo operatore in modalità Carrier Pre-Selection (di seguito anche CPS) su rete fissa Telecom solo a seguito della ricezione della prima fattura di addebito dei costi.

Nel caso di specie, pertanto, la condotta posta in essere dall'operatore è lesiva degli obblighi previsti dalla delibera n. 664/06/CONS che all'art.2, comma 6, prevede che a fronte della richiesta dell'utente, l'operatore debba inviare un apposito modulo di conferma del contratto, contenente una serie di informazioni tra cui quella relativa alla facoltà dell'utente, "ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto", di "proporre opposizione, a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la [...] facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 e dell'art. 57 del Codice del consumo".

Secondo il successivo comma 7 l'operatore può fornire le informazioni indicate dal comma 6 anche a mezzo di "un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo", purché esso sia sottoscritto dal titolare dell'utenza telefonica.

Ebbene, dall'audizione della registrazione vocale, emerge chiaramente che Ultracom Inc. ha semplicemente acquisito un consenso dell'utente all'attivazione di un servizio, ma non è stato provato in alcun modo di aver inviato quanto necessario perché il contratto potesse dirsi validamente concluso tra le parti, e pertanto, la prestazione fornita è da intendersi "non richiesta", ai sensi degli artt. 24 e 26 del Codice del consumo, comma 1 lettera f;

Del resto, è preciso obbligo per l'operatore comunicare al consumatore, all'inizio della telefonata promozionale allo stesso diretta, la denominazione della società e lo scopo commerciale della chiamata. Tutto ciò evidentemente non solo non è accaduto, ma dall'ascolto della registrazione risulta, altresì, che l'operatore di *call center*, forniva le informazioni all'utente parlando ad una velocità tale da rendere poco comprensibile il significato di quanto riferito al cliente.

Ciò premesso, risulta documentalmente acclarato che Ultracom Inc. ha attivato l'erogazione del servizio telefonico, in modalità Carrier Preselection (CPS), escludendo, pertanto, la somministrazione del servizio da parte del precedente operatore, Telecom. Siffatta "occupazione" e gestione della linea da parte di Ultracom Inc. è chiaramente illegittima, non fondandosi - in base ai risultati dell'istruttoria espletata - su alcun valido contratto.

E' opportuno, inoltre, evidenziare che Ultracom Inc. una volta presa in carico l'utenza telefonica, ha materialmente privato la ricorrente della possibilità di effettuare traffico in uscita dal 30 agosto 2015. La circostanza, dedotta dall'utente, non è stata contestata dall'operatore e risulta pertanto accertata in mancanza di prove di segno opposto a quelle allegate dalla ricorrente.

Questa condotta si appalesa doppiamente lesiva dei diritti dell'utente, poiché questi non solo si è visto privare illegittimamente delle prestazioni del proprio operatore, attraverso l'attivazione di un servizio non richiesto, ma si è anche visto sospendere la linea telefonica in uscita senza che ve ne fossero i presupposti. Le due fattispecie lesive impongono pertanto il pagamento di un indennizzo, da liquidarsi ripartitamente per ciascun disservizio, in ossequio al principio di pluralità degli indennizzi espresso dal capo III.3.3. del. AGCOM 529/09/CONS.

Alla luce di quanto esposto, quindi, si può procedere alla quantificazione dell'indennizzo per attivazione non richiesta del servizio di CPS, secondo il criterio disposto dall'art. 7 del Regolamento in materia di indennizzi, vale a dire nella misura di € 2,50 per ogni giorno di attivazione; il periodo di maturazione del predetto indennizzo potrà essere calcolato dall'11.06.2015 sino alla data del 30 ottobre 2015, posto che a partire da tale data l'utente afferma di essere rientrato in Telecom, e così per un totale di 141 giorni.

Quanto all'indennizzo per la sospensione illegittima della linea telefonica, si può far riferimento al criterio disposto dall'art. 4 del Regolamento in materia di indennizzi, e considerando, nel caso di specie, l'attività commerciale svolta dalla ditta istante, appare evidente il disagio subito dalla stessa, per essere stata privata di un servizio necessario per lo svolgimento della propria attività.

Il periodo di maturazione di tale indennizzo deve essere individuato in quello intercorrente tra la data di inizio del disservizio stesso, il 30 agosto 2015, sino alla fine del mese di ottobre 2015, come dichiarato dall'utente e non contestato dall'operatore, per un totale di 76 giorni.

**Sull'annullamento delle fatture**, Ultracom Inc. è inoltre tenuta ad annullare tutte le fatture emesse in ordine al rapporto su cui si controverte in quanto, per le motivazioni ampiamente esplicate, fanno riferimento a prestazioni mai richieste dall'utente, per essere il contratto tra le parti non validamente concluso; pertanto, l'operatore dovrà tenere indenne quest'ultimo anche dal pagamento di ogni costo inerente all'eventuale recupero del credito illegittimamente vantato da Ultracom Inc.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro **100,00** (cento/00).

#### 4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. **Valentina Martin**, relativa all'istanza GU14 presentata in data 14 ottobre 2016, prot. n. 9882/C, dalla Ditta **Cartolandia di Zguri Emanuela** nei confronti di Ultracomm Inc.

#### Delibera

la Società Ultracomm Inc. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 352,50 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di un servizio di CPS, secondo il parametro pari ad euro 2,50 *pro die* per il numero complessivo di giorni pari a 141;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 570,00 a titolo di indennizzo per la sospensione illegittima della linea telefonica secondo il parametro pari ad € 7,50 *pro die* per il numero complessivo di giorni pari a 76;
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 100,00 di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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 dell'Autorità.

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

