

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Pensione ■■■ di Andreotti**  
**■■■ & C. ■■■ /Ultracomm ■■■**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Gemma Pastore** *in sostituzione del Dott. Luciano Moretti, Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. ■■■

## **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";
- 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 Assemblee 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. 254 del 30 giugno 2014 con cui la società Pensione █████ di Andreotti █████ & C. █████ (di seguito, per brevità, Pensione █████) chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Ultracomm █████ (di seguito, per brevità, Ultracomm) 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 2 luglio 2014 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;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La società Pensione [REDACTED], intestataria dell'utenza telefonica di tipologia *business* con l'operatore Telecom Italia [REDACTED], recante la numerazione [REDACTED] [REDACTED], lamenta l'attivazione indebita, da parte dell'operatore Ultracom, del servizio di *Carrier Pre-Selection* (CPS) su tale utenza nel periodo 6 dicembre 2013 – 5 marzo 2014.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

la società istante riferisce di aver appreso della fornitura di un servizio di CPS sulla propria utenza al ricevimento della fattura dell'operatore Ultracom n. 0019908 201401 del 1° febbraio 2014 e che tale servizio era stato attivato in data 6 dicembre 2013.

Con reclamo del 26 febbraio 2014, trasmesso a mezzo fax al n. [REDACTED], la società istante contestava all'operatore Ultracom la fattura *de qua*, precisando che la Sig.ra [REDACTED] Andreotti, legale rappresentante della Pensione [REDACTED], non aveva stipulato alcun contratto telefonico con tale compagnia telefonica e chiedendo, quindi, il recesso dal servizio attivato indebitamente, oltre che l'invio della registrazione della telefonata contenente il consenso vocale all'attivazione del contratto.

La società istante riceveva un sollecito di pagamento datato 2 maggio 2014 dell'importo complessivo di euro 143,59, riferito al periodo dicembre 2013 – febbraio 2014, comprensivo dell'addebito del costo di disattivazione del servizio del 5 marzo 2014, pari ad euro 60,00.

In data 13 giugno 2013, la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, attesa la mancata adesione del gestore Ultracom.

Con l'istanza di definizione della controversia la società Pensione [REDACTED] ha chiesto:

- 1) “lo storno totale delle richieste di pagamento inviate da Ultracom riassunte nel sollecito di pagamento” del 2 maggio 2015, in quanto “mai nessun contratto di abbonamento è stato stipulato e neppure prodotta da parte di Ultracom, seppur richiesta a suo tempo, eventuale registrazione verbale di assenso”;
- 2) “il risarcimento per danni esistenziali e il rimborso spese (da quantificare forfettariamente)”, “visto il tempo perso e le spese sostenute”.

In data 24 marzo 2014 l'operatore Ultracom ha prodotto, oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento, 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 Ultracom, del servizio di CPS sull'utenza di telefonia fissa di tipo business n. [REDACTED].

All'esito delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte istante possono essere sostanzialmente accolte per le motivazioni di seguito riportate.

Preliminarmente si osserva che:

- le memorie difensive dell'operatore Ultracom sono da considerarsi irricevibili, atteso che sono state prodotte tardivamente rispetto al termine assegnato dal responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento, e pertanto non possono essere utilizzate ai fini della presente decisione;
- con riferimento alla domanda di cui al punto 2) delle richieste formulate in istanza, ossia il "risarcimento per danni esistenziali e il rimborso spese (da quantificare forfettariamente)", si rileva che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, le richieste di risarcimento del danno contenute nelle sopra riportate domande risulterebbero inammissibili. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Ciò premesso, occorre valutare se, in base alla normativa di settore, alle Condizioni generali di contratto e alla Carta dei servizi dell'operatore, vi sia stato da parte dell'operatore Ultracom un inadempimento contrattuale in relazione a quanto lamentato dall'istante.

#### Sull'attivazione non richiesta del servizio di CPS.

In ordine all'asserita attivazione non richiesta del servizio CPS con l'operatore Ultracom, in via generale, si evidenzia 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.

Pertanto, 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 per ogni giorno di attivazione del servizio di CPS non richiesta da calcolarsi dal giorno dell'attivazione non richiesta fino al ripristino della precedente configurazione, ai sensi dell'articolo 7 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A.

Nel caso in esame, Ultracom non ha offerto evidenza alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione del servizio CPS sull'utenza *de qua*, non avendo fornito alcuna prova al riguardo; nello specifico, la copia della registrazione vocale del consenso del legale rappresentante della società istante all'attivazione del servizio telefonico contestato. Copia, peraltro, esplicitamente richiesta all'operatore con il fax del 26 febbraio 2014.

Ciò premesso, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto è esclusivamente imputabile all'operatore Ultracom; ne consegue il diritto della società

istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio causato e allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di ogni somma addebitata a titolo di servizi non richiesti.

Per quanto concerne l'individuazione del periodo di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si ritiene che il *dies a quo* sia quello del 6 dicembre 2013, data di attivazione del servizio contestato, e che il *dies ad quem* sia quello della data di disattivazione dello stesso, ossia il 5 marzo 2014.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, il parametro economico da utilizzare è di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione di servizio 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 225,00 (euro 2,50 *pro die* per 90 giorni di servizio non richiesto).

Inoltre, con riferimento alla domanda di cui al punto 1) delle richieste, per quanto sopra esposto, si dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di tutti gli addebiti fatturati da Ultracom in relazione al servizio di CPS non richiesto, ivi compresi i costi di disattivazione, ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta di liquidazione delle spese di procedura di cui al punto 4) delle domande di cui all'istanza, si ritiene 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 della Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 luglio 2015;

Con voti unanimi

## **DELIBERA**

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 30 giugno 2014 dalla società Pensione ■■■ di Andreotti ■■■ & C. ■■■ nei confronti di Ultracom ■■■ provveda:

1) a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 225,00, a titolo d'indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di CPS;
- b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di tutti gli addebiti fatturati da Ultracom in relazione ai servizi di CPS non richiesti, ivi compresi i costi di disattivazione, fino a

**DELIBERAZIONE**  
**n. 117 del 28 luglio 2015**

completa chiusura del ciclo di fatturazione ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1) lettera a) 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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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**  
*Gemma Pastore*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*