AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 54/2021

XXX/TIM SPA (KENA MOBILE), ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/366038/2020)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Il Corecom Umbria del 29/09/2021;

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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi,* come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;
VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 13/12/2020 acquisita con protocollo n. XX del 13/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XX (cod. cliente n. X), nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il gestore Ultracall, a decorrere dal 1 luglio 2019, ha attivato sulla linea telefonica che faceva capo a Tim il servizio di preselezione automatica, mai richiesto;
b) nonostante i numerosi reclami, la preselezione è stata cessata solamente il 10 maggio 2020, a seguito del provvedimento temporaneo emesso dal Corecom per la disattivazione della CPS ed il ripristino del servizio voce in uscita, interrotto dal 20 gennaio 2020;
c) con fax del 19 settembre 2019 e 19 ottobre 2019 chiedeva la cessazione della CPS, senza esito.
In base a tali premesse, l'istante chiede, ad entrambi gli operatori, l'indennizzo per l'interruzione del servizio voce in uscita dal 20 gennaio 2020 al 10 maggio 2020.
Chiede inoltre ad Ultracall:

I) lo storno delle fatture sino alla fine del ciclo di fatturazione, con ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese del gestore;
II) indennizzo per l'attivazione del servizio di preselezione automatica dal 1 luglio 2019 al 10 maggio 2020.

Chiede infine a Tim:

III) il rimborso delle fatture dal 1 luglio 2019 al 10 maggio 2020;
IV) lo storno dell'insoluto;
V) indennizzo per ritardo nella disattivazione della preselezione automatica dal 19 settembre 2019 al 10 maggio 2020.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) il 28 giugno 2019 veniva attivata la CPS da un altro gestore, il quale fatturava tutto il traffico;

2) in data 19 ottobre 2019 il cliente ha inviato un FAX per chiedere a TIM la cessazione della Carrier Pre Selection, che veniva cessata il 30 aprile 2020 a seguito di GU5;
3) la linea in uscita non è mai stata sospesa;
4) le segnalazioni di guasto riguardano la CPS, attiva con altro operatore e TIM non può corrispondere, a questo titolo, alcun indennizzo.
In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Il gestore Ultracall non ha prodotto scritti difensivi.

In replica a quanto dedotto da Tim, l'istante ha evidenziato che l'operatore non ha agito nel rispetto della delibera 179/10/CONS e conferma le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in relazione all'operatore Tim, poiché il 23 marzo 2021 è intervenuto un accordo fra le parti relativo ai fatti ed alle richieste oggetto della presente controversia.
Passando al merito, la domanda nei confronti del gestore Ultracall merita accoglimento, nei limiti e termini di seguito precisati.
L'istante, non contestato dal gestore, dichiara che quest'ultimo ha attivato il servizio di preselezione automatica senza alcuna richiesta né autorizzazione da parte del cliente. A comprova di quanto dichiarato, versa agli atti del fascicolo la documentazione contabile ricevuta da Ultracall. In particolare, le fatture depositate evidenziano che a decorrere dal conto n. XX del 3 luglio 2019 venivano addebitati costi per consumo di utenze telefoniche e canone mensile "Valore Meno", oltre a costi/oneri di incasso, indennità di ritardato pagamento e costi di disattivazione.
Pertanto, avendo, da un lato, l'istante fornito la prova degli addebiti riferiti ad un contratto di cui non ha mai chiesto l'attivazione, e non avendo, dall'altro, il gestore fornito la prova della volontaria attivazione del servizio contestato, si ritiene che vada accolta la richiesta dell'utente di storno dell'intera posizione debitoria sino alla fine del ciclo di fatturazione.
Va inoltre, per gli stessi motivi, accolta la richiesta di indennizzo per l'attivazione non richiesta della prestazione di carrier pre selection, come previsto dall'articolo 8 del Regolamento indennizzi.
Pertanto, considerato che l'istante, incontestato, dichiara che il contratto è stato attivo dal 1 luglio 2019 al 10 maggio 2020, il medesimo ha diritto alla somma di euro 785,00 (2,50 euro/die X 314 gg).
In ordine poi alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio voce, si rileva quanto segue.
Dalla documentazione presente nella piattaforma Concliaweb, emerge che la prima segnalazione documentata del disservizio coincide con l'istanza per il provvedimento temporaneo (GU5), datata 1 marzo 2020. L'istante poi ha dichiarato che il disservizio si è risolto in data 10 maggio 2020.

A questo proposito, va ricordato che l'articolo 17 della delibera Agcom n. 426/16/CIR stabilisce che l'operatore di accesso risponde della riparazione dei guasti che si verificano sulla propria rete e in relazione alle proprie responsabilità, e pertanto, nel caso di CPS, la responsabilità dell'operatore di accesso è limitata all'infrastruttura di rete di sua competenza.

In relazione a tanto, considerato che in questa sede non è possibile appurare la causa del lamentato disservizio parziale (chiamate in uscita) e quindi stabilire se lo stesso sia ascrivibile a Tim o ad Ultracall, tenuto conto del fatto che quest'ultimo nulla ha dedotto in punto, si ritiene che alla fattispecie in esame sia applicabile il disposto dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi, con gli importi ridotti equitativamente del 50%.

In conseguenza di ciò, fatti i calcoli, l'operatore Ultracall è tenuto a corrispondere all'istante la somma di euro 105,00 (3 euro/die X 70 gg, ridotto del 50%).

Poiché le somme riconosciute 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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, X. XX, X/X – X Perugia per i motivi sopra indicati:

- l'improcedibilità nei confronti di Tim per cessata materia del contendere (accordo del 23 marzo 2021);

A) l'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall) srl in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- corrispondere all'istante la somma di euro 785,00 (settecentottantacinque), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento indennizzi;
- corrispondere all'istante la somma di euro 105,00 (centocinque), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 23 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli