

DETERMINAZIONE n. 23 del 2 ottobre 2015

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] Nicolini / Ultracall [REDACTED]

IL DIRIGENTE

VISTA 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;

VISTA 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";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTI la legge regionale 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, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

VISTA 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 integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA 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";

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 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 1 del 13 gennaio 2014 ad oggetto “Modifica dei decreti del Segretario Generale n. 8 del 2013 e n. 11 del 2013 relativi all’assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato conferito al sottoscritto l’incarico di responsabile del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore civico, al Corecom, all’Autorità per la partecipazione, al CdAL e alla Copas” con decorrenza 15 gennaio 2014;

VISTA l’istanza n. 134 del 26 marzo 2014 con cui il Sig. ██████ Nicolini 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 ██████ (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;

VISTA la nota del 2 aprile 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.

Il Sig. Nicolini, intestatario dell’utenza telefonica di tipologia residenziale con l’operatore Telecom Italia ██████ recante la numerazione n. ██████, 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:

Riferisce il Sig. ██████ Nicolini che nel luglio 2013 riceveva una telefonata sulla propria utenza da parte di un promotore commerciale, che, a quanto riferito dall’istante, presentandosi come incaricato di Telecom Italia ██████ gli “proponeva un contratto più vantaggioso”.

L’istante riferisce di aver appreso della fornitura di un servizio di CPS sulla propria utenza al ricevimento della fattura dell’8 agosto 2013 n. TR071300012 dell’operatore Ultracall riferita ai consumi di luglio 2013.

La fattura *de qua*, come le fatture successive, rimanevano impagate; l’istante riceveva un sollecito di pagamento del 4 febbraio 2014 per l’importo complessivo di euro 269,50.

In data 26 marzo 2014 la parte istante esperiva, nei confronti dell’operatore UltraCall, tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Camera di Commercio di ██████, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per mancata comparizione dell’operatore medesimo.

Con l’istanza di definizione della controversia il Sig. Nicolini ha chiesto:

- 1) “disattivazione del servizio Ultracall ██████.”;
- 2) l’“annullamento delle relative bollette”.

La società Ultracall non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento 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 di telefonia fissa di tipo privato n. [REDACTED].

In via preliminare occorre osservare che, con riferimento alla richiesta di cui al punto 1) delle domande, essa esula dalla competenza di questa Autorità, atteso che l'oggetto della presente pronuncia è limitato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, al riconoscimento di eventuali indennizzi e rimborsi previsti dal contratto, carta dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito:

Sull'attivazione non richiesta del servizio di CPS.

In ordine all'asserita attivazione non richiesta del servizio CPS con l'operatore Ultracall, 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 fino al ripristino della precedente configurazione, ai sensi dell'articolo 7 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A.

Nel caso in esame, Ultracall 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.

Ciò premesso, ai sensi dell'art.1218 del codice civile la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto è esclusivamente imputabile all'operatore Ultracall; ne consegue il diritto della parte 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 31 luglio 2013, da intendersi come data di attivazione del servizio contestato, e che il *dies ad quem* sia quello della data di disattivazione dello stesso, ossia il 4 novembre 2013.

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 242,50 (euro 2,50 *pro die* per 97 giorni di servizio non richiesto).

Inoltre, per quanto sopra esposto, si dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di tutti gli addebiti fatturati da Ultracall 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;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dal Sig. ██████ Nicolini in data 26 marzo 2014 nei confronti di Ultracall ██████ che l'operatore provveda:

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

- a) euro 242,50, 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 Ultracall in relazione ai servizi di CPS non richiesti, ivi compresi i costi di disattivazione, fino a 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 indennizzo/rimorso, di cui ai punti 1), lettera a) e 2), dovrà essere maggiorata 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'istante 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 al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso 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.

Firenze, 2 ottobre 2015

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti