



Determinazione dirigenziale n. 3 del 4 luglio 2018

**Oggetto: definizione della controversia XXX di SATRAGNO XXX /
ULTRACOMM INC.**

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla 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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 7.6.2017, con cui la XXX di Satragno XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con ULTRACOMM INC. (di seguito, Ultracom), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 27.6.2017 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

DATO ATTO di ritenersi esaurita la fase istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia.

L'istante nel formulario introduttivo rappresenta:

- di voler denunciare l'illegittima emissione di fatture da parte di Ultracom relative alla linea XXX per la quale è vigente un regolare contratto con l'operatore Telecom;
- di non avere stipulato alcun contratto con l'operatore Ultracom;

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- 1) il rimborso delle fatture n. 0129571 del 1.11.2016 di € 15,40 e n. 0142014 del 1.12.2016 di € 16,46;
- 2) lo storno delle fatture n. 0005726 del 1.1.2017 di € 16,73 e n. 0017632 del 1.2.2017 di € 17,27;
- 3) il risarcimento di tutti i danni patiti e patendi nonché la disattivazione di qualsiasi servizio indebitamente attivato sulla linea XXX.

L'operatore UltraComm ha, in sintesi, rappresentato:

- che la signora XXX Satragno, titolare della linea n. XXX, identificata a mezzo codice fiscale e documento di riconoscimento, richiedeva in data 19.7.2016, tramite registrazione telefonica con un proprio operatore, l'attivazione sulla predetta linea del servizio telefonico in CPS;

- che l'operatore le forniva precise informazioni riguardo al proponente, alla società con la quale era in conversazione nonché a natura, forma, oggetto e modalità di erogazione del servizio;
- che l'istante prestava il proprio consenso alla registrazione della telefonata e forniva tutti i suoi dati personali richiedendo l'attivazione del servizio, mediante l'acquisizione del consenso informato con la registrazione della conversazione telefonica (prodotta agli atti) nella quale, tra l'altro, veniva specificato più volte il nome della compagnia con cui stava interagendo;
- che la ricorrente utilizzava il servizio fino al 15.2.2017 quando, attraverso raccomandata, comunicava la disdetta;
- che, come riscontrabile nel *verbal order* allegato, i servizi attivati sono stati richiesti dall'istante e le richieste di pagamento da parte dell'operatore erano legittime in quanto la morosità era consolidata dal mese di ottobre 2016;
- di avere, a seguito della predetta comunicazione, sospeso tutte le procedure legate all'erogazione del servizio e cancellati dai database tutti i dati personali della ricorrente forniti nel corso della registrazione vocale;
- che la richiesta di storno degli insoluti è stata in ogni caso accolta e nessun servizio risulta attivo sull'utenza XXX;
- di aver altresì proceduto al ritiro della pratica di recupero del credito;
- che non può essere accolta la richiesta di rimborso degli importi corrisposti in quanto rappresentano il corrispettivo per un servizio richiesto e utilizzato.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente, si ritiene che l'istanza soddisfi i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento e sia pertanto proponibile, ad eccezione della domanda *sub 3)* del ricorso introduttivo volta al "*risarcimento di tutti i danni patiti e patienti nonché la disattivazione di qualsiasi servizio indebitamente attivato sulla linea XXX*".

Detta domanda non rientra, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: "*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi, escludendo tutte le richieste risarcitorie, di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria.

Tuttavia corre l'obbligo di ricordare che, per quanto concerne la richiesta di disattivazione di tutti i servizi, nella memoria difensiva depositata l'operatore UltraComm ha dichiarato che nessun servizio risulta più attivo sull'utenza XXX e che pertanto la materia del contendere sul punto è cessata.

B) Nel merito.

Parte istante riferisce che il contratto di CPS attivato da UltraComm sia stato carpito dall'operatore.

Occorre precisare che il servizio di CPS (*carrier pre selection*) consente al cliente finale di effettuare il traffico telefonico con un operatore alternativo, pur mantenendo la linea attiva con l'operatore di accesso, nel caso di specie Telecom.

L'operatore ha fornito la registrazione vocale del 19/7/2016. L'audizione della registrazione prodotta ha sostanzialmente permesso di verificare le seguenti risultanze:

- che la società proponente il contratto era UltraComm;
- che l'operatore informava l'utente sulla tipologia di servizio e sui costi del medesimo, specificando più volte che trattavasi di servizio offerto da UltraComm;
- che detto servizio sarebbe stato erogato in modalità preselezione automatica, con propria fatturazione degli importi dei consumi effettuati (mentre canoni ed eventuali costi per chiamate verso numerazioni speciali sarebbero stati di competenza di Telecom Italia);
- che parte istante, in persona della signora XXX Satragno, prestava il consenso all'attivazione del servizio CPS con UltraComm fornendo i propri dati personali.

L'operatore tuttavia non ha dato prova di aver trasmesso la documentazione cartacea contenente il contratto affinché venisse sottoscritto dalla parte istante e restituito, come previsto dall'allegato A alla delibera 520/15/CONS che ha recepito gli orientamenti del novellato Codice del consumo.

La richiesta di rimborso delle fatture n. 0129571 del 1.11.2016 di € 15,40 e n. 0142014 del 1.12.2016 di € 16,46 *sub* n. 1) può quindi essere accolta.

Può altresì essere accolta la domanda di storno delle fatture n. 0005726 del 1.1.2017 di € 16,73 e n. 0017632 del 1.2.2017 di € 17,27 posta dall'utente *sub* n. 2), dando comunque atto delle dichiarazioni rese da UltraComm nella propria memoria difensiva in merito al fatto che alcun servizio risulta attivo sull'utenza e che la richiesta dell'istante di storno degli insoluti è già stata accolta con ritiro della pratica di recupero crediti in essere.

C) Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, si ritiene di compensare integralmente le spese fra di esse.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla XXX di Satragno XXX, corrente in XXX, nei confronti di ULTRACOMM INC., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

Rimborsare le fatture n. 0129571 del 1.11.2016 di € 15,40 e n. 0142014 del 1.12.2016 di € 16,46

Stornare le fatture n. 0005726 del 1.1.2017 di € 16,73 e n. 0017632 del 1.2.2017 di € 17,27.

Respinge le domande *sub* n. 3) per i motivi sopra specificati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi