



Determinazione 22/2014

Definizione della controversia XXX/Ultracomm

#### IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTO il D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817 prot.;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 21 gennaio 2013, con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Ultracomm, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 29 gennaio 2013 e del 6 giugno 2013, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 3 luglio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 3 luglio 2013;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

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

Con istanza presentata in data 21.01.2013 prot. 1325 l'utente XXX ha chiesto la definizione della controversia nei confronti dell'operatore Ultracommm avente ad oggetto l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica in relazione ad un utenza telefonica fissa di tipo *business*.

L'istante rappresentava quanto segue:

- la XXX intestataria dell'utenza *business* XXX lamentava l'indebita attivazione del servizio di preselezione automatica da parte dell'operatore Ultracommm;
- il legale rappresentante della XXX, sig.ra XXX nel mese di aprile 2012 veniva contattata telefonicamente da un soggetto che qualificatosi telefonicamente come operatore del servizio clienti Telecom Italia proponeva la conclusione di un contratto con tale operatore;
- alla ricezione della *Welcom Letter* Ultracommm datata 02.04.2012, l'utente apprendeva che sulla propria linea telefonica era stato attivato il servizio Ultracommm di preselezione Automatica su Rete Telecom Italia;
- il 20.04.2012 l'utente inviava alla società Ultracommm un fax per comunicare la disdetta rispetto al servizio non richiesto;
- in data 30.04.2012 l'utente inviava un fax volto a richiedere la cessazione della prestazione di preselezione automatica con l'operatore Ultracommm;
- l'utente riceveva fatture da parte di Ultracommm e un sollecito di pagamento per un totale di euro 92,54;
- in data 17.10.2014 l'utente inviava raccomandata a/r all'operatore Ultracommm contestando la richiesta di pagamento dell'insoluto e rinnovando la chiesta di cessazione del contratto.

Con l'istanza di definizione della controversia l'utente richiedeva la cessazione dell'invio di richieste di pagamento.

In seguito all'avvio del procedimento, comunicato con nota 29.01.2013 n. 1920 prot. l'operatore Ultracommm non provvedeva all'invio di memorie.

In data 03.07.2013 si svolgeva l'udienza di definizione, previamente convocata con nota 06.06.2013 n. 11837 prot durante la quale l'operatore Ultracommm non presenziava e questo Ufficio acquisiva dall'utente la seguente documentazione:

- 1) copia *Welcome Letter* di Ultracommm del 2/04/2012;
- 2) copia fax disdetta del 20/04/2012;
- 3) copia della richiesta di cessazione della preselezione del 30/04/2012;
- 4) copie estratti conto e solleciti di pagamento inviati da Ultracommm;
- 5) copia racc. A/R inviata a Ultracommm il 18/10/2012.

Inoltre questo Ufficio invitava l'utente a depositare entro 60 giorni dall'udienza la copia delle fatture emesse da Ultracommm.

In adempimento a quanto sopra, in data 12.07.2013 l'utente inviava la copia delle fatture ricevute da Ultracommm:

- 1) fattura n. 0041071201203 del 01.04.2012 di euro 5,74;

2) fattura n. 0052191201204 del 01.05.2012 di euro 71,55 di cui euro 60,00 a titolo di costi disattivazione.

### **Motivi della decisione**

La vicenda oggetto della presente controversia è relativa all'attivazione di un servizio non richiesto, più precisamente all'attivazione del servizio di preselezione automatica (*carrier pre-selection*) e alla conseguente illegittima fatturazione.

La materia dell' attivazione di servizi non richiesti è disciplinata dall'art. 7, comma 5, Del. A.G.Com. 179\03\CSp secondo la quale gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti.

Pertanto se viene contestata l'attivazione di un servizio e l'operatore non è in grado di dimostrare la ricezione di una richiesta di attivazione del servizio da parte dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche non imputabili all'operatore stesso che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino alla cessazione del servizio.

Con riferimento al caso in esame, l'operatore Ultracom non ha partecipato all'udienza di discussione e non ha fornito la prova dell'esistenza di qualsiasi voglia forma di consenso dell'istante rispetto all'attivazione del servizio di preselezione automatica.

Conseguentemente è imputabile all'operatore Ultracom la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto.

L'istante ha diritto all'indennizzo previsto dall'art.7 Del. A.G.Com. 73\11\Cons, allegato A: “ *in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi.*”.

Per quanto riguarda il periodo in cui commisurare l'indennizzo, in assenza di date precise relativamente all'attivazione e alla disattivazione del servizio, si ritiene verosimile ricondurre il *dies a quo* alla data della *Welcom letter* di Ultracom ossia il 02.04.2012, mentre il *dies a quem* alla data di emissione della fattura contenente i costi di disattivazione, ossia il 01.05.2014.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente in relazione al periodo di attivazione del servizio di preselezione non richiesto è pari ad euro 72,50 (euro 2,50 *pro die* per 29 giorni).

L'art. 7 Del. A.G.Com. 73\11\Cons, allegato A, prevede anche lo storno degli addebiti fatturati per il servizio non richiesto pertanto in accoglimento della domanda dell'utente si dispone lo storno delle fatture insolute per un totale di euro 92,54 e il ritiro della pratica di recupero crediti.

#### *1. Sulle spese di procedura*

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del suo valore, si ritiene congruo riconoscere all'utente l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

#### D E T E R M I N A

a definizione della controversia in esame, che:

- l'operatore Ultracomm provveda a corrispondere alla XXX l'importo di euro 72,50 per l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica;
- l'operatore Ultracomm provveda a stornare l'insoluto di euro 92,54 e al ritiro della pratica di recupero crediti;
- l'operatore Ultracomm provveda a corrispondere alla XXX l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura.

Milano, 10 ottobre 2014

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente  
dott. Massimiliano Della Torre