

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. VINCI / ULTRACALL xxx

(LAZIO/D/579/2014)

Registro Corecom n. 54/2015

IL DIRIGENTE

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle 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 del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

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*”;

VISTA l’istanza dell’utente sig.ra A. Vinci presentata in data 4 luglio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Ultracall l’attivazione di un servizio non richiesto. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, , l’istante ha dichiarato quanto segue:

- Nel mese di dicembre 2013 l’istante, utente Telecom, si era trovata inaspettatamente con un altro operatore, pur non avendo mai stipulato alcun contratto;
- Il reclamo era rimasto senza esito.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto la chiusura del contratto senza penali, lo storno delle fatture, un indennizzo per attivazione non richiesta e per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore Telecom Italia

Telecom Italia, coinvolta nel presente procedimento solo a fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, ha precisato la presenza nel proprio sistema Pitagora, relativamente alla numerazione oggetto di definizione, di: 1) una attivazione CPS tutte OLO Eutelia xxx (ex Edisontel) eseguita in data 8 novembre 2013; 2) una cessazione CPS tutte inviate da Eutelia xxx (ex Edisontel) eseguita il 1 aprile 2014. Ha dichiarato inoltre di aver informato l'utente che la CPS con OLO era cessata il 1 aprile 2014 e di aver cessato la linea il 22 agosto 2014, stante la persistente morosità.

Motivazione della decisione

Preliminarmente, si evidenzia che la domanda dell'utente di chiusura del contratto senza penali non può essere accolta, in quanto estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS e dalla del. AGCOM 529/09/CONS. In ogni caso, risulta dalle schermate del sistema Pitagora che il servizio CPS con altro operatore è stato cessato il 1 aprile 2014.

Si premette poi che l'operatore Ultracall non ha partecipato all'udienza di conciliazione e non ha svolto alcuna attività difensiva.

Alla luce di quanto sopra e di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

1. Sull'attivazione di servizio non richiesto

L'istante lamenta di essersi trovata improvvisamente con un altro operatore, pur non avendo mai stipulato alcun contratto.

Dalla documentazione in atti, ovvero il reclamo scritto svolto dall'utente in data 21 dicembre 2013 e le schermate del sistema Pitagora prodotte a fini istruttori da Telecom, si evince che, nella fattispecie, il disservizio lamentato è consistito nell'attivazione, non richiesta, del servizio di CPS.

Sotto questo profilo, la domanda dell'utente è fondata, non avendo Ultracall provato che il servizio di preselezione fosse stato effettivamente richiesto. Non ha infatti prodotto o documentato l'eventuale registrazione telefonica della richiesta, non ha fornito la copia dell'eventuale contratto sottoscritto, né alcun altro elemento di prova in ordine all'esistenza del contratto stesso.

Spetta pertanto all'utente un indennizzo per l'attivazione del servizio CPS non richiesto, dall'8 novembre 2013, data d'inizio del servizio risultante dalla schermate Pitagora prodotte da Telecom, al 1 aprile 2014, data di cessazione del servizio risultante dalle medesime schermate, e che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 7 dell'Allegato A del Regolamento, si liquida in Euro 360,00.

Dall'attivazione non richiesta del servizio consegue altresì il diritto allo storno di tutto l'insoluto a carico dell'utente nei confronti di Ultracall.

2. Sulla risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

E' in atti un reclamo scritto anticipato via fax ed inviato all'operatore per raccomandata il 31 dicembre 2013.

La domanda è fondata.

Rileva, infatti, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt. 2 e 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerati la data del reclamo (31 dicembre 2013), il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'istanza di definizione, non essendo l'operatore comparso all'udienza di conciliazione, nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 35,00.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento), da porsi a carico di Ultracall, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte dall'utente, della mancata comparizione dell'operatore all'udienza di conciliazione e della mancata attività difensiva.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS 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;

DETERMINA

1. Accoglie l'istanza della sig.ra A. Vinci nei confronti della società Ultracall xxx
2. La società Ultracall xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi:

a) Euro 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 7 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

b) Euro 35,00 (trentacinque/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 11 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

3. La società Ultracall xxx è tenuta a stornare tutto l'insoluto a carico dell'utente.

4. La società Ultracall xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 23/09/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto