

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.434

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Viste la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la Delibera AGCOM 179/03/CSP;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la Determina Corecom Lombardia 22/2014 e la Determina Corecom Piemonte 3/2017;

Visto l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione di servizi non richiesti nei confronti della Società Ultracomm. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Nel mese di novembre 2016 un'incaricata Ultracomm si spacciava al telefono per dipendente della Telecom (regolare fornitore del servizio telefonico di parte istante) proponendo un abbassamento delle tariffe e chiedendo conferma di alcuni dati relativi a fatture Telecom relative all'utenza 0545XXX501 ingenerando nell'istante la certezza che venissero attivate condizioni migliorative al contratto già in essere;
- l'operatore non ha mai inviato il contratto cartaceo;
- al ricevimento della prima bolletta Ultracomm parte istante si rendeva conto di aver attivato un ulteriore contratto rispetto a quello Telecom, ancora esistente e per il quale continuava ad arrivare fatturazione;
- parte istante ha bloccato il RID presso la propria banca e successivamente ha sporto denuncia ai carabinieri per truffa in data 25/01/2017;
- in data 28/02/2017 parte istante notificava tramite raccomandata la volontà di disdire il contratto con Ultracomm.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) chiusura del contratto con Ultracom;
- b) l'annullamento di tutte le bollette emesse e rimborso della prima fattura pagata;
- c) indennizzo per mancata risposta al reclamo e per il danno provocato.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracom non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto a) di chiusura del contratto con Ultracom, la stessa non può essere accolta in quanto volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS);
- b) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto b) di annullamento di tutte le bollette emesse e rimborso della prima fattura pagata la stessa viene accolta. Dalla documentazione prodotta da parte istante si rileva che la controversia riguarda l'attivazione di un servizio, di cui la stessa ha avuto contezza al ricevimento della prima fattura di euro 7,91 nel mese di gennaio 2017 e che dichiara di non avere richiesto. Inoltre, non è mai pervenuta la documentazione afferente al contratto attivato. Parte istante documenta altresì di avere spedito il 02/03/2017 comunicazione (datata 28/02/2017) ad Ultracom di recesso dal contratto. La vicenda oggetto della presente controversia configura la fattispecie della "fornitura di servizio non richiesto". In relazione alla predetta fattispecie l'art. 7 comma 5 della Direttiva di cui alla Delibera AGCOM 179/03/CSP stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, 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 (cfr. Determina Corecom Lombardia 22/2014 e Determina Corecom Piemonte 3/2017). Nel caso di specie l'operatore Ultracom non ha fornito prova alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione del servizio sull'utenza de qua, ad esempio fornendo la registrazione vocale su supporto magnetico; si ritiene pertanto che la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto sia esclusivamente addebitabile al suddetto operatore. Si dispone pertanto il rimborso dell'importo pagato da parte istante nonché lo storno degli addebiti fatturati da Ultracom in relazione alla fornitura di cui trattasi.

- c) Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto c) di indennizzo per mancata risposta al reclamo e per il danno provocato, la stessa viene parzialmente accolta. Nel caso di specie, la formulazione della richiesta è inesatta in quanto non sussistono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo (in quanto il reclamo è stato presentato contestualmente alla disdetta del contratto telefonico e quindi non è indennizzabile ex se) né per indennizzare il danno provocato (in quanto il risarcimento del danno esula dalle competenze del Corecom). Tuttavia, tenuto conto del principio di tutela del contraente più debole, sancito dalle Linee Guida contenute nella Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo il quale le istanze inesatte devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, si ritiene che nel caso di specie sussistano i presupposti per riconoscere a parte istante l'indennizzo previsto per l'attivazione di profili tariffari non richiesti di cui all'art. 8 comma 2 del Regolamento Indennizzi. In mancanza di date certe cui far riferimento per l'attivazione del contratto di cui trattasi, l'indennizzo viene calcolato dal 2/12/2016 (data della prima fattura n. 0137373 allegata da parte istante relativa all'applicazione del Canone Mensile "Valore Meno") al 5/04/2017 (data in cui vengono applicati i costi di disattivazione sulla fattura 0037797) e determinato come segue: giorni 124 x 1euro/die= euro 124,00 (centoventiquattro).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Arsmedica di Rambelli nei confronti della società Ultracomm per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ultracomm è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 124,00 (centoventiquattro) a titolo di indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti: giorni 124 x 1euro/die;
3. La società Ultracomm è tenuta altresì a rimborsare a parte istante l'importo di euro 7,91 (sette/91) nonché a stornare tutti gli importi residui fino a cessazione della fatturazione relativamente al contratto di cui trattasi;
4. La società Ultracomm è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 provvedimento 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 sul sito web del Servizio e dell'Autorità.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom