

DELIBERA N.	34/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1122
LEGISLATURA	X

Il giorno 12/06/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / ULTRACOMM X



## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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;

Vista la delibera 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 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 n. 664/04/CONS;

Visto lo "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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1155);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12/06/2015;



## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Ultracomm X (di seguito, Ultracomm) l'attivazione di servizi non richiesti e la mancanza di trasparenza contrattuale. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- all'inizio di maggio 2012 l'istante è stata contattata da un operatore Ultracomm che però si sarebbe presentato come Telecom Italia, e che le ha proposto un piano telefonico vantaggioso;
- l'istante non ricorda nel dettaglio la sua risposta alla telefonata, ma afferma di non aver mai ricevuto a casa alcun contratto e quindi di non aver sottoscritto nulla con Ultracomm;
- peraltro, a seguito del terremoto in Emilia-Romagna del 29 maggio 2012, l'utente non ha più potuto utilizzare il telefono, a causa dell'inagibilità dell'immobile;
- lamenta però la ricezione di diversi solleciti di pagamento da parte di Ultracomm.

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

- l'annullamento di tutto l'insoluto, con conseguente regolarizzazione della propria posizione contabile.

## 2. La posizione dell'operatore

Ultracomm ha dichiarato quanto segue.

- La sig.ra X (identificata con documento XXXXXXXXX), è stata contattata al numero XXXXXXXXX in data 2.5.12 da un operatore di Call Center per conto di Ultracomm; l'operatore ha fornito precise informazioni riguardo sul proponente, sulla società per conto della quale avveniva il contatto telefonico nonché sullo scopo del contatto telefonico stesso, sulla natura, forma, oggetto e modalità di stipula del contratto che si andava a concludere.
- La sig.ra X, ha dato il proprio consenso alla registrazione della telefonata, stipulando telefonicamente un contratto per la fornitura del servizio telefonico Ultracomm valido a tutti gli effetti.
- La sig.ra X ha fornito tutti i suoi dati personali ed ha avuto certezza giuridica dell'avvenuta conclusione del contratto, mediante l'acquisizione del consenso informato con la registrazione integrale della



conversazione telefonica nella quale, tra l'altro, è specificato più volte il nome della Compagnia con la quale si stava perfezionando l'attivazione dei servizi, dimostrazione inequivocabile della chiara volontà della sig.ra Muracchini.

- La sig.ra X ha utilizzato regolarmente il servizio Ultracom fino al giorno 21.08.2012, quando, chiamando i numeri assistenza clienti, ha chiesto la disattivazione del servizio. A seguito di tale telefonata è stata immediatamente disposta la cancellazione del servizio attivato.

- Dal punto di vista amministrativo, il contratto afferente all'utenza della sig.ra Muracchini risulta interamente insoluto.

### 3. Motivazione della decisione

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

Con riferimento al problema della legittimità o meno del contratto intercorso tra l'utente e Ultracom si deve osservare quanto segue.

L'operatore ha fornito la registrazione vocale della stipula del contratto.

A 1'25" della registrazione, l'addetto al Call Center spiega chiaramente che Ultracom stava offrendo all'utente un servizio in preselezione, e dettaglia poi il costo del suddetto servizio, che viene accettato dalla sig.ra Muracchini. L'operatore fornisce poi tutte le altre informazioni previste dalla normativa in materia di conclusione di contratti di telefonia a distanza.

Fin qui, dunque, nulla può essere imputato all'operatore.

La valutazione deve però mutare in relazione alla condotta tenuta successivamente da Ultracom.

Infatti, a seguito della registrazione, l'utente avrebbe dovuto ricevere al proprio domicilio tutta la documentazione concernente il contratto stipulato con Ultracom, incluse le indicazioni circa le tariffe applicate, e le modalità per l'esercizio del diritto di recesso.

Questo in forza del regolamento "recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", approvato con delibera Agcom n. 664/06/CONS, che, all'articolo 2, comma 5, dispone: "la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare



dell'utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3, 4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione”.

Il successivo articolo 6 del regolamento prevede che “prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 dell'articolo 53 codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta”.

Le norme del codice del consumo e della delibera Agcom n. 664/06/CONS, rilevano sotto due distinti profili.

In primo luogo, sotto il profilo contrattuale: le conseguenze derivanti dal mancato assolvimento degli obblighi informativi da parte del gestore si ripercuotono all'interno del rapporto stesso con l'ampliamento dei termini per l'esercizio del recesso; di conseguenza, l'operatore che attivi il servizio prima della conferma del contratto per iscritto, deve garantire all'utente la facoltà di recedere in un termine più ampio, ma con analoghi effetti ex tunc previsti dall'originario diritto di ripensamento.

In secondo luogo, sotto il profilo del contenzioso, ed è questo l'aspetto di maggiore rilevanza ai fini della risoluzione della presente controversia: quando l'utente attiva il procedimento avanti l'Autorità, contestando la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come appunto nel caso in esame, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale.

Nei termini di cui sopra si sono già espressi sia il Corecom Lazio (Delibera n. 63/12), che il Corecom Abruzzo (Delibera n. 5/11).

Nel caso qui in esame, l'utente ha dichiarato di non aver mai ricevuto la copia cartacea del contratto, e nessuna prova in proposito è stata fornita dall'operatore.

Pertanto, alla luce di quanto sopra, deve dichiararsi non validamente concluso il contratto tra l'utente e l'operatore mediante vocal order.

Deve quindi trattarsi il conseguente profilo economico.



L'utente ha chiesto l'annullamento dell'insoluto, senza però indicarne l'ammontare e senza produrre le fatture o i solleciti di pagamento ricevuti.

Nessuna indicazione circa l'ammontare dell'insoluto è stata fornita nemmeno dall'operatore, che però nella propria memoria si è comunque detto disponibile a regolarizzare la posizione contabile dell'utente, dichiarando nello specifico quanto segue: "E' intenzione della scrivente, anche quale concreta espressione del proprio rammarico per ogni eventuale equivoco occorso con la Sig.ra X Muracchini, proporre immediata rinuncia ad ogni addebito presente e futuro e quindi la cancellazione di ogni sospeso".

Alla luce di quanto sopra, anche accogliendo la disponibilità mostrata dall'operatore, deve essere dichiarato il diritto della sig.ra X ad ottenere l'integrale storno dell'insoluto (come detto non quantificabile in assenza di elementi forniti dalle parti) maturato con Ultracomm in relazione al contratto attivato sull'utenza XXXXXXXXX.

#### DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1 Accoglie l'istanza di X nei confronti della società Ultracomm X per le motivazioni di cui in premessa.
- 2 La società Ultracomm X è tenuta a disporre lo storno integrale di quanto fatturato all'utente in relazione al contratto attivato sull'utenza n. XXXXXXXXX, con conseguente annullamento di tutto l'insoluto e regolarizzazione della posizione contabile dell'utente.
- 3 La società Ultracomm X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

