

DELIBERA N.	90/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1656
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 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 CONTROVERSIA XXX /ULTRACOMM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 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";

Viste le delibere Agcom n. 664/06/CONS e 729/13/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.2015.2393);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 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. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- In data 29.07.2011 l'istante XXX, titolare dell'omonima azienda agricola, apprende da Telecom Italia X (suo gestore; di seguito, Telecom) che BT Italia X (di seguito, BT Italia) sarebbe subentrato nella disponibilità dell'utenza fissa dell'azienda (XXX).
- L'istante ha quindi fatto ricorso al Corecom, e nel corso del procedimento la società BT Italia si è dichiarata estranea ai fatti.
- Nel frattempo l'utente riceveva nel mese di ottobre 2011 la segnalazione da parte della propria banca dell'attivazione di un R.I.D. bancario in favore della società Ultracomm X (di seguito, Ultracomm), non conosciuta dall'utente. Veniva quindi bloccato il R.I.D., impedendo così ogni pagamento in favore di Ultracomm, che l'utente non aveva mai autorizzato a subentrare a Telecom nella gestione della propria linea telefonica.
- In data 27.10.2011 l'odierno istante si vedeva bloccato il traffico telefonico in uscita, con grave danno all'attività dell'azienda. La linea veniva ripristinata in data 7.11.2011 grazie all'intervento del Corecom, cui come detto l'utente si era rivolto proponendo – erroneamente - ricorso contro BT, poi esteso a Ultracomm.
- A partire dal 22.11.2011 l'istante inizia a ricevere fatture da Ultracomm, con addebiti relativi sia al traffico consumato sia ai costi di recesso anticipato; a tali fatture faceva seguito il ricevimento di due solleciti di pagamento.

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

- a) storno totale del debito e chiusura della propria posizione contabile amministrativa;
- b) indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto relativamente al periodo luglio-dicembre 2011.



## 2. La posizione dell'operatore

Ultracomm non ha mai intrattenuto alcun rapporto commerciale con XXX.

L'utenza telefonica contraddistinta dal numero urbano XXX è stata attivata da Ultracomm a seguito di contratto telefonico stipulato dalla sig.ra XXX, delegata del sig. XXX, a nome XXX, via XXX.

Tale azienda è quella indicata nel sito <http://www.XXX/>, riconosciuta anche dalla banca indicata dal cliente in occasione della attivazione del pagamento a mezzo R.I.D., accettata in sede attivazione C.P.S. da parte di Telecom Italia nonché presente negli elenchi pubblici.

La sig.ra XXX, in conversazione telefonica con un operatore di Call Center per conto di UltraComm in data 04/07/2011 ha dichiarato di essere autorizzata e delegata dal titolare dell'utenza telefonica XXX ad attivare il servizio offerto da Ultracomm; l'operatore ha fornito alla sig.ra XXX (identificata con carta di identità), delegata dal potenziale cliente, precise informazioni riguardo al proponente, alla società per conto della quale avveniva il contatto telefonico nonché allo scopo del contatto telefonico stesso, a natura, forma, oggetto e modalità di stipula del contratto che si andava a concludere.

La sig.ra XXX ha fornito tutti i suoi dati personali e ha prestato 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 XXX ha dunque avuto certezza giuridica dell'avvenuta conclusione del contratto mediante l'acquisizione del consenso informato con la registrazione integrale della conversazione telefonica.

In una seconda chiamata di controllo qualità, la sig.ra XXX ha avuto conferma dell'attivazione dei servizi telefonici di UltraComm.

Il cliente ha utilizzato i servizi telefonici della scrivente fino al 20/10/2011 respingendo ogni addebito proposto. Pertanto il contratto di fornitura è stato disdetto, mentre dal punto di vista amministrativo ogni fattura emessa a carico del cliente, a fronte del traffico telefonico da questi generato, risulta a tutt'oggi insoluta e sull'utenza XXX è attualmente disattivo ogni servizio UltraComm.



### 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.

Preliminarmente occorre dare atto che, dall'ascolto della registrazione del vocal order (in particolare minuto 1'50'') Ultracom risulta aver acquisito il consenso all'attivazione del servizio da parte della sig.ra XXX, espressamente qualificatasi come delegata del sig. XXX.

In nessuna parte della telefonata è menzionata l'azienda "XXX", né tanto meno "XXX".

E' però evidente dalla lettura della visura camerale, nonché dal documento inerente l'apertura della partita Iva del sig. XXX, che la posizione di cui si discute sia la medesima: infatti il sig. XXX risulta titolare di un'azienda individuale che porta appunto il suo nome, cui è associata una partita iva e un numero di telefono che è quello per cui si discute.

Pertanto è chiaro che Ultracom ha attivato i propri servizi su un'utenza intestata al sig. XXX quale titolare dell'omonima azienda agricola.

Ciò chiarito in via di fatto, ai fini della decisione della presente controversia, deve essere richiamato un orientamento recentemente espresso dall'Agcom in tema di contratto concluso da falsus procurator.

Si fa riferimento alla Delibera Agcom n. 729/13/CONS, secondo cui: *"Sussiste la responsabilità dell'operatore per l'illegittima attivazione del servizio, qualora questi abbia processato l'ordinativo di attivazione sulla base dell'acquisizione del consenso prestato da un soggetto diverso dal legale rappresentante della società cliente.*

*Infatti, qualora il nominativo del soggetto che ha richiesto l'attivazione non risulti essere (sulla base della visura camerale) il legale rappresentante della società, la sua dichiarazione di avere i necessari poteri per la stipula del contratto è ininfluenza, poiché la sua richiesta non può costituire "previa ordinazione" in conformità alle disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza di cui alla delibera Agcom n. 664/06/CONS.*

*Al riguardo, va rammentato che il negozio concluso dal falsus procurator è inefficace nei confronti del dominus in assenza di ratifica; ratifica del negozio rappresentativo che, comunque, deve avere la stessa forma prescritta per il contratto concluso dal falsus procurator a norma dell'articolo 1399 del codice civile e deve avere carattere recettizio (Cassazione Civile, sentenza n. 4258 del 14 maggio 1997)".*

Dagli atti acquisiti in fase istruttoria, ed in particolare dalla visura camerale prodotta dall'utente, non risulta che la sig.ra XXX avesse alcun potere di rappresentanza in relazione all'azienda del sig. XXX.

In applicazione del principio sopra citato, deve quindi concludersi che il contratto non sia stato legittimamente concluso da parte di Ultracom.



Ancora, per quanto occorrer possa, si rileva che Ultracom non ha dato prova di aver recapitato al sig. XXX il modulo di conferma del contratto concluso telefonicamente dalla sig.ra XXX, impedendogli così di esercitare il proprio diritto di ripensamento o, più precisamente nel caso di specie, di opposizione rispetto al consenso prestato telefonicamente dalla sig.ra XXX.

Pertanto anche sotto questo punto di vista il contratto non può ritenersi validamente concluso, in quanto non risultano adempiuti gli obblighi che la delibera Agcom n. 664/06/CONS impone in capo agli operatori in materia di contratti a distanza.

Alla luce di tutto quanto sopra, merita accoglimento la richiesta avanzata dall'utente di storno di quanto indebitamente fatturatogli da Ultracom, con conseguente regolarizzazione della sua posizione contabile-amministrativa.

Sul quantum oggetto di storno, si precisa che i documenti contabili prodotti dall'utente recano i seguenti importi: fattura n. 0094702201110 del 1.11.2011 di euro 99,26; estratto contro telefonico riepilogativo del periodo 5.08.2011-31.01.2012, datato 31.01.2012 (comprensivo, quanto agli ultimi mesi ivi considerati, degli interessi da mancato pagamento), di euro 183,77.

Quanto alla richiesta di indennizzo per illegittima attivazione di un servizio non richiesto, anch'essa merita accoglimento, ma solo con riferimento al periodo dal 29.07.2011 (attivazione del servizio) al 27.10.2011 (cessazione del servizio di CPS): pertanto, sulla base di quanto previsto dall'art. 7 della delibera Agcom n. 73/11/CONS, può essere riconosciuto un indennizzo pari ad euro 225,00 (euro 2,50 x 90 giorni di illegittima attivazione), da raddoppiarsi attesa la natura di utenza business, per un totale di euro 450,00.

Inoltre, deve essere riconosciuto, anche se non espressamente richiesto dall'utente, un indennizzo per il blocco delle chiamate in uscita nel periodo dal 27.10.2011 al 7.11.2011, indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 5, comma 2, del regolamento di cui alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, secondo cui: "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio [...] gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento". Pertanto a tale titolo deve essere riconosciuta all'utente la somma di euro 27,50 (2,50 euro x 11 giorni di malfunzionamento), da raddoppiarsi attesa la natura di utenza business, per un totale di euro 55,00.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Ultracomm X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ultracomm X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'illegittima attivazione del servizio di CPS nel periodo dal 29.7.2011 al 27.10.2011;
  - II. euro 55,00 (cinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per parziale malfunzionamento del servizio dal 27.10.2011 al 7.11.2011.
3. La società Ultracomm X è tenuta a disporre lo storno di quanto indebitamente fatturato all'istante, con conseguente regolarizzazione della sua posizione contabile-amministrativa e ritiro di ogni eventuale pratica di recupero crediti. In particolare Ultracomm X è tenuta a disporre lo storno della somma di euro 99,26 di cui alla fattura n. 0094702201110 del 1.11.2011 e la somma di euro 183,77 di cui all'estratto conto telefonico datato 31.01.2012.

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 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

