

Area Definizione delle controversie

Determinazione n. 14/2015

DEFC.2015.14

Tit. 2013.1.10.21.897

del 28/07/2015

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X ED EDISONTEL, EUTELIA X IN CLOUDITALIA COMMUNICATIONS X., ULTRACOMM X E ULTRACALL X**

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

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*";

Vista la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

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 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";



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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato il furto della linea da parte degli operatori, Edisontel, Eutelia X in Clouditalia Communication X, Ultracomm X, Ultracall X (di seguito, Clouditalia, Ultracomm e Ultracall), l’addebito di costi non dovuti e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere subito l’isolamento della linea nel luglio 2010;
- di avere contattato l’operatore Telecom Italia X e di avere appreso che l’interruzione della linea era dovuta al subentro di altro gestore, in particolare Edisontel e Ultracomm;
- di non avere mai ricevuto un contratto;
- di avere ricevuto una fattura di euro 64,55 da parte di Ultracomm, intestata a “Pasticceria di X e X”, attività cessata molti anni prima;
- di avere rilevato tre intestazioni differenti, Edisontel, Ultracomm, Ultracall, tra la busta, la fattura e il bollettino di pagamento;
- di avere inviato in data 1/12/2010 un reclamo ad Ultracomm tramite fax e di non avere ricevuto risposta;
- di essere rientrato in Telecom Italia X, ma di non avere risolto il problema della preselezione automatica (CPS);
- di avere subito gravi danni all’attività.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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)

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

- a) l'annullamento del contratto, Edisontel, Eutelia in Clouditalia, Ultracomm e Ultracall, senza oneri;
- b) lo storno delle fatture emesse e non pagate in quanto non dovute;
- c) l'indennizzo per le mancate risposte ai reclami;
- d) la cessazione della CPS con rimborso dei danni subiti;
- e) l'indennizzo per gravi danni subiti e per tutti i disagi, quali le errate informazioni ricevute e ogni altro disagio dovuto al comportamento scorretto, ai sensi della carta dei servizi.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracall non ha depositato alcuna memoria.

L'operatore Ultracomm ha depositato una memoria che si dichiara irricevibile, in quanto non inviata a controparte, ai sensi dell'art. 16, comma 2, Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

L'operatore Eutelia in Clouditalia ha depositato regolare memoria nella quale rileva che: "...la società CLOUDITALIA COMMUNICATIONS X (di seguito Clouditalia) ha acquisito il ramo d'azienda TLC di Eutelia X in a.s. (di seguito Eutelia) con decorrenza 1 giugno 2012, pertanto con pari decorrenza sono stati trasferiti alla scrivente società tutti i contratti attivi e passivi di Eutelia. Clouditalia offre servizi di comunicazione elettronica direttamente a propri Clienti Finali (c.d. "mercato retail"), nonché all'ingrosso, ovvero a soggetti che, in forza di autonoma autorizzazione per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche al pubblico, offrono a loro volta servizi a propri Clienti Finali (c.d. "mercato wholesale"). Con particolare riferimento all'istanza di cui trattasi, precisiamo che la Sig.ra X non risulta essere Cliente Finale di Clouditalia, bensì Cliente Finale della società PROSPECTIVE MANAGEMENT SERVICES INC (Ultracomm X-Ultracall X). La società Ultracomm è un Reseller divenuto Cliente Wholesale di Clouditalia per effetto della predetta cessione di ramo d'azienda, giusto accordo per la fornitura di servizi all'ingrosso disciplinante l'erogazione di servizi di comunicazione elettronica tramite codice di carrier selection 10062 (codice di cui è titolare Clouditalia e dedicato alla fornitura di servizi ai Clienti Wholesale i quali dichiarano, come Ultracomm, di essere in possesso dell'autorizzazione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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)

generale per l'offerta di servizi al pubblico di telefonia vocale in qualità di Reseller e, quindi, come tali non sono titolari di propri codici). Per quanto sopra, è pacifico che l'eventuale rapporto contrattuale intercorre tra la società Ultracom e la Sig.ra X, rimanendo, Clouditalia, estranea al predetto. La società Ultracom provvede, infatti, nella sua qualità di Reseller, in maniera autonoma ed indipendente ad espletare tutte le attività connesse alla commercializzazione dei servizi di comunicazione elettronica di fonia. Fermo restando quanto sopra, in virtù del generale principio di vigilanza/prevenzione gravante su Clouditalia in relazione al corretto uso dei propri codici, la scrivente ha provveduto a richiedere ed ha ottenuto assicurazioni relative al rispetto della normativa vigente relativamente alle modalità di sottoscrizione di contratti a distanza, ricevendo alcune registrazioni (a campione) che sono apparse, in effetti, conformi alla predetta normativa. Tanto esposto, rimanendo a disposizione per ogni eventuale ulteriore informazione che dovesse rendersi utile o necessaria, si invita codesta Autorità a rivolgersi direttamente alla società Ultracom per ogni informazione in merito alla specifica controversia in oggetto”.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte meritano parziale accoglimento, come di seguito precisato.

- a) Preliminarmente, occorre chiarire che l'operatore Edisontel non verrà preso in considerazione nella presente controversia, in quanto il tentativo di conciliazione risulta esperimento nei confronti di Eutelia, Ultracom e Ultracall, come da verbale prot. n. 22518 del 12/06/2012.
- b) La domanda sub a) relativa “all'annullamento del contratto Edisontel, Eutelia in Clouditalia, Ultracom e Ultracall, senza oneri” è da rigettare. In particolare, si rinvia a quanto previsto dall'art. 19, comma 4, Delibera Agcom n. 173/07/CONS, ai sensi del quale: “L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.”. A fronte di tale disposizione, non si può ritenere accoglibile la richiesta di annullamento del contratto, in quanto tale potere si collocherebbe al di fuori del contenuto vincolato del provvedimento di definizione.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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)

- c) La domanda sub b) riguardante “lo storno delle fatture emesse e non pagate in quanto non dovute” è fondata e merita accoglimento. In particolare, nel caso di specie non è stata provata l’esistenza del contratto da parte dell’operatore Ultracomm, che legittimerebbe la richiesta di pagamento della fattura in contestazione. Al riguardo, si rinvia al punto III.4.2. della Delibera 276/13/CONS ai sensi del quale: “...il creditore della prestazione, tipicamente l’utente, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l’operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati.”. Nel caso di specie, risultando irricevibile la memoria di Ultracomm, in quanto non inviata a controparte, l’operatore non ha fornito la prova dell’esistenza del contratto e, pertanto, si ritiene confermato quanto assunto dall’istante in ordine alla mancata accettazione e sottoscrizione di alcun contratto con Ultracomm. Ciò consente di accogliere la richiesta di storno della fattura n. 0049730201007 del 01/08/2015 pari ad euro 64,55 e di conseguente regolarizzazione della posizione contabile dell’istante.
- d) La domanda sub c) riguardante “l’indennizzo per le mancate risposte ai reclami” è fondata e merita accoglimento. In particolare, in data 01/12/2010 l’utente inviava un reclamo al fax indicato sul sito dell’operatore Ultracomm. Tale reclamo, secondo la documentazione in atti, non ha avuto alcun riscontro. Pertanto, in applicazione di quanto previsto dall’art. 11, comma 1, della del. 73/11/CONS, che prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00, si riconosce in favore dell’istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo pari ad euro 300,00.
- e) Le domande sub d) relativa alla “cessazione della CPS con rimborso dei danni subiti” e sub e) riguardante “l’indennizzo per gravi danni subiti e per tutti i disagi, quali le errate informazioni ricevute e ogni altro disagio dovuto al comportamento scorretto, ai sensi della carta dei servizi” sono da trattare congiuntamente e da rigettare. In particolare, la cessazione della CPS non può essere accolta per le medesime ragioni di cui al punto a) e si rileva, inoltre, che l’istante avrebbe potuto avviare la procedura di cui agli artt. 5 e 21 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, al fine di ottenere la cessazione della forma di abuso lamentata. Per quanto attiene la richiesta dei gravi danni subiti, occorre rinviare a quanto previsto dal punto III.1.3 della Delibera 276/13/CONS, che esclude la possibilità di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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)

richiedere il risarcimento dei danni, poiché l’Autorità non ha il potere di accertarli. Peraltro, pure a volere interpretare la richiesta di risarcimento dei danni come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore, nel caso di specie, la richiesta di indennizzo per tutti i disagi subiti e le errate informazioni ricevute è da intendere come generica e priva di fondamento. Le domande d) ed e), pertanto, vanno rigettate.

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di X nei confronti delle società, Edisontel, Eutelia X in Clouditalia Communication X, Ultracomm X, Ultracall X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ultracomm X è tenuta a corrispondere la somma di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, per i motivi di cui al punto d) della motivazione.
3. La società Ultracomm X è tenuta a stornare la fattura n. 0049730201007 del 01/08/2015 pari ad euro 64,55 (sessantaquattro/55) ed a regolarizzare la posizione contabile dell’istante, per i motivi di cui al punto c) della motivazione.
4. 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.
5. Si dichiara l’archiviazione del procedimento nei confronti degli operatori, Edisontel, Eutelia X in Clouditalia Communication X, Ultracall X, in quanto non rileva una specifica responsabilità di tali operatori rispetto a quanto lamentato e richiesto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

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 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.

La Responsabile del Servizio Corecom  
dott.ssa Primarosa Fini

