

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	45/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1772
LEGISLATURA	X

Il giorno 22 giugno 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ULTRACOMM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB 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 Agcom n. 417/06/CONS, del 28 giugno 2006, recante "*Mercati della raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere (mercati n. 8, 9 e 10 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della Commissione europea)*";

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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "*Regolamento indennizzi*";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1446);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 22/06/2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza affari XXX, lamenta nei confronti Ultracomm X (di seguito Ultracomm) di aver subito l’attivazione di servizi non richiesti, il malfunzionamento del servizio e l’indebita fatturazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- il Sig. XXX, cliente Telecom Italia X (di seguito Telecom), tra marzo e aprile 2012 si è visto attivare il servizio telefonico sull’utenza *de qua* da parte di Ultracomm senza aver prestato alcun consenso, né verbale né scritto, e senza aver nemmeno avuto alcun contatto telefonico con tale operatore;
- dopo aver pagato la prima fattura a Ultracomm ha subito per diversi mesi il malfunzionamento della linea, in particolare in uscita;
- assieme alle fatture successive ha ricevuto, contemporaneamente, anche le fatture Telecom che includevano costi sia a titolo di contributi e abbonamenti sia a titolo di traffico;
- non riuscendo a mettersi in contatto con Ultracomm ha contattato più volte Telecom, ma non è stato messo in condizione di vedere chiarita la situazione;
- all’inizio di maggio 2012 ha potuto utilizzare il servizio avendo capito autonomamente – stante la mancata assistenza da parte dei vari operatori contattati – che era necessario “comporre un codice prima di inserire i numeri telefonici” da chiamare;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- poiché continuava a ricevere una “doppia” fatturazione da parte di entrambi gli operatori ha interrotto i pagamenti nei confronti di Ultracom e, tramite fax, il 28.05.2013 ha avanzato reclamo nei confronti di entrambi i gestori.

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

- 1) il ripristino del contratto precedentemente in essere con Telecom;
- 2) l'indennizzo per “tutti i giorni passati senza poter accedere alla linea fissa”;
- 3) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 4) il rimborso integrale delle fatture pagate a Ultracom;
- 5) lo storno integrale delle fatture non pagate a Ultracom;
- 6) l'indennizzo per “il grave disservizio subito, i disagi arrecatimi e per la totale assenza di reperibilità”.

2. La posizione dell'operatore

Ultracom non ha prodotto alcuna memoria né ha partecipato all'udienza di discussione.

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) La domanda sub 1) deve essere respinta in quanto volta ad ottenere un *facere* che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dal comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, e in quanto rivolta a Telecom che non è più parte dell'odierna controversia avendo raggiunto con l'istante in sede di udienza di discussione un accordo conciliativo, in forza del quale l'intestato Corecom ha disposto l'archiviazione del procedimento tra le medesime parti per cessazione della materia del contendere e la prosecuzione dello stesso nei soli confronti di Ultracom.
- b) Le domande sub 2), sub 4) e sub 5) possono trovare parziale accoglimento. Occorre premettere che dalla documentazione in atti emerge che l'istante, pur lamentando l'illegittimità del contratto con Ultracom, non abbia in alcun modo comunicato disdetta del medesimo, ma anzi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

abbia regolarmente fruito del servizio dal maggio 2012 senza provvedere al pagamento del corrispettivo. Risulta inoltre che l'utente abbia avanzato reclamo solo in data 28.05.2013 a fronte dell'attivazione dei servizi da parte di Ultracom in nell'aprile 2012, attivazione che trova riscontro in particolare nelle schermate di sistema versate in atti da Telecom, che attestano "l'attivazione del servizio di preselezione automatica in data 03.04.2012 a nome XXX da parte del gestore telefonico alternativo EUTELIA SPA (EX EDISONTEL)", nonché nella comunicazione di Ultracom "Conferma attivazione del servizio Ultracom in Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia" del 02.04.2012 versata in atti dall'utente stesso. Dalla documentazione contrattuale prodotta dall'istante è possibile inoltre evincere il profilo di consumo, la sussistenza – in relazione al piano tariffario applicato - del meccanismo di preselezione (*Carrier Preselection*, di seguito CPS), nonché l'indicazione dei recapiti (inclusi recapiti telefonici, fax e e-mail), delle modalità e dei termini per l'inoltro di eventuali comunicazioni, segnalazioni di guasto e/o reclami all'operatore, con la conseguenza che non è possibile convenire con le affermazioni di parte istante secondo cui non vi era titolo per la contemporanea fatturazione da parte di Telecom e da parte di Ultracom rispettivamente del canone e del traffico e non vi era modo di "contattare un operatore che ha come unico riferimento una sede in Canada". In particolare, con la modalità di CPS, l'istante effettuava le telefonate verso numeri fissi con Ultracom rimanendo, però, obbligato nei confronti di Telecom per il pagamento dei canoni di abbonamento e delle telefonate effettuate verso numerazioni mobili non ricomprese nell'offerta di preselezione automatica. Nel merito del lamentato malfunzionamento, dalla documentazione depositata agli atti da Telecom si evince che "sull'utenza in oggetto non si è mai verificata alcuna interruzione. L'impossibilità di effettuare le chiamate era dovuta al fatto che il Sig. XXX, stante l'attivazione della preselezione automatica, avrebbe dovuto anteporre al numero da chiamare il codice dell'operatore Ultracom 1039. In difetto non era possibile effettuare le chiamate con Telecom vista l'attivazione del servizio poi contestato". Ciò nonostante può trovare accoglimento la richiesta dell'istante sub 2) di liquidazione di un indennizzo per il mancato funzionamento dell'utenza poiché, benché non risulti accertato un malfunzionamento in senso proprio né un'irregolare erogazione del servizio, Ultracom in relazione alle doglianze dell'istante non ha svolto alcun tipo di deduzione o difesa né ha fornito evidenza alcuna del contratto debitamente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

sottoscritto dall'utente o del "modulo d'ordine sottoscritto dal cliente" che in base alla normativa di settore (delibera n. 417/06/CONS, art. 21, comma 3) "fornisce evidenza dell'avvenuto accordo tra le parti". Potendosi ritenere accertata, sulla base dell'istruttoria condotta, l'avvenuta attivazione della CPS, ma non potendosi ritenere altrettanto accertata l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario dell'utenza per l'attivazione della CPS, alla luce della richiamata normativa si può ritenere che il lamentato malfunzionamento della linea sia comunque da ricondursi ad Ultracom ed in particolare alla mancata trasparenza in ordine all'attivazione del servizio telefonico. La domanda sub 2) può pertanto ritenersi fondata nei limiti di seguito esposti. L'utente ha diritto di vedersi riconosciuto un indennizzo per il solo periodo iniziale, indicato in 60 gg. dall'inizio del mese di marzo sino all'inizio del mese di maggio 2012, durante il quale non ha potuto utilizzare correttamente il servizio di fonia in uscita; detto indennizzo è quantificato nella somma di euro 300,00 calcolata applicando l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 2 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 2,50 *pro die*, e l'art. 12, comma 2 del medesimo Regolamento che prevede il raddoppio in caso di utenza *business*. Nulla sarà invece dovuto all'istante per il periodo successivo, atteso che l'utente stesso ammette di aver regolarmente fruito del servizio e che dalle fatture prodotte in atti – se pur aventi valore puramente indiziario – emerge la sussistenza di traffico generato dall'utenza *de qua*. Quanto agli importi fatturati da Ultracom, da una parte occorre precisare che la debenza degli stessi dipende effettivamente dall'accertamento della validità o meno del contratto, dall'altra tuttavia si deve ribadire che l'istante, a fronte dell'asserita conoscenza, risalente al mese di marzo/aprile 2012, dell'esistenza di un contratto di fornitura di servizi non riconosciuto, non ha formalizzato tempestivamente alcun reclamo nei confronti del gestore avente ad oggetto il disconoscimento contrattuale se non dopo oltre un anno dal ricevimento della fattura emessa da Ultracom ed anzi ha ammesso di aver regolarmente fruito del servizio per tutto il periodo successivo tramite la modalità CPS, poi contestata e definitivamente disattivata il 31.07.13. Alla luce delle motivazioni sopra esposte possono essere parzialmente accolte le domande sub 4) e sub 5) limitatamente al rimborso ed allo storno delle fatture emesse da Ultracom successivamente alla data del 28.06.2013 (ossia decurtato il periodo di 30 giorni che Ultracom indica nelle proprie condizioni generali di contratto per la gestione dei reclami);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

il rimborso e lo storno devono essere comprensivi “dei corrispettivi addebitati per il traffico generato” con Ultracom e “degli eventuali oneri aggiuntivi” (art. 7, Regolamento indennizzi).

- c) In relazione alla domanda sub 3) si precisa che trova riscontro in atti il solo reclamo del 28.05.2013, tramite il quale l’utente ha richiesto ad Ultracom la disattivazione della CPS e che è rimasto privo di risposta da parte dell’operatore. Decorso il periodo di 30 giorni che Ultracom indica nelle proprie condizioni generali di contratto per la gestione dei reclami, spetta all’istante l’indennizzo di cui all’art. 11 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 1 *pro die*, a decorrere dal 28.06.2013 sino al 29.10.2013 (data di deposito dell’istanza di definizione, prevista come *dies ad quem* dalle Linee Guida di cui alla delibera Agcom n. 276/13/CONS, punto III.5.3) per un totale di 124,00 euro per 124 giorni di mancata risposta.
- d) In relazione alla domanda sub 6) deve infine rilevarsi come la stessa sia del tutto generica e volta ad ottenere un ristoro dei disagi patiti assimilabile al risarcimento del danno, che è da dichiararsi inammissibile in questa sede in base a quanto previsto dalle sopra richiamate Linee Guida Agcom (punto III.1.3) ogni qualvolta la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali – già trattati ai punti che precedono - che dei danni; per queste motivazioni la domanda in esame deve essere rigettata.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Ultracom X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ultracom 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il parziale funzionamento della linea;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- II. euro 124,00 (centoventiquattro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - III. il rimborso delle fatture pagate dall'utente, emesse successivamente al 28.06.2013.
3. La società Ultracomm X è tenuta inoltre a stornare le fatture insolute, emesse successivamente al 28.06.2013.
 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.

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 Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom