

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.136
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 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 RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X GIÀ TELECOM ITALIA X E ULTRACOMM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail 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 n. 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";

Vista la delibera Agcom n. 520/15/CONS;

Viste la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 64/2015 e la delibera Corecom Abruzzo n. 25/17;

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 Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.841);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata ovvero parziale fornitura del servizio, nonché una fatturazione non giustificate e l'indebita attivazione di un contratto relativamente ai servizi erogati da parte delle società Ultracom X (di seguito Ultracom) e Tim X (di seguito Tim).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue nei riguardi della posizione:

- che era cliente Tim con linea fissa, Adsl e numero fax aggiuntivo e di essere stato contattato telefonicamente, in data 01.04.2015, da un agente Tim che proponeva un contratto più conveniente, a cui l'istante aderiva inviando anche un fax di conferma ad un numero Tim;
- di aver quindi scoperto che dal 20.04.2015 la linea non era più funzionante;
- di aver contattato Telecom, i cui operatori avevano informato l'istante che non era più cliente Tim ma era passato al gestore Ultracom;
- di avere quindi provveduto a bloccare il RID bancario e a fare richiesta di rientro in Tim, inviando in data 23.07.2015 una e-mail a Ultracom per lamentare la situazione e riottenere il rientro all'operatore precedente, avvenuto in data 06.10.2015, data di disattivazione della preselezione automatica.

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

- a) lo storno integrale delle fatture emesse da Ultracom;
- b) la chiusura di tutti i rapporti con Ultracom senza spese a carico;
- c) l'indennizzo per malfunzionamento linea fax dal 15.07.2015 al 06.10.2015;
- d) l'indennizzo per indebita attivazione del contratto;
- e) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

f) l'indennizzo per i danni subiti, errate informazioni, e ogni altro disagio dovuto a causa del comportamento scorretto ai sensi della carta servizi e della normativa a tutela del consumatore.

2. La posizione dell'operatore Telecom

La società Telecom, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e segnala che nessuna doglianza riguardo alla controversia nell'istanza UG presentata è stata formulata nei confronti della stessa.

Rileva inoltre che l'utenza è stata oggetto di richiesta da parte dell'operatore Eutelia X in data 18.04.2015 per il servizio di carrier preselection, per cui Telecom non avrebbe potuto non attivarla, stando la normativa in vigore.

Comunica inoltre che la disattivazione del servizio di carrier preselection è avvenuto in data 12.09.2015

Chiede quindi di rigettare le richieste avanzate dall'istante.

3. La posizione dell'operatore Ultracomm

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati né ha ritenuto di partecipare all'udienza di discussione.

4. 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.

In via preliminare va preso atto che al fine della presente definizione non sono rilevabili profili di responsabilità in capo a Tim a cui, inoltre, l'istante non rivolge alcuna richiesta di indennizzo precisa.

A. La domanda a) relativa allo storno integrale delle fatture emesse da Ultracomm, la domanda b) relativa alla chiusura di tutti i rapporti con Ultracomm senza spese a carico e la domanda d) relativa all'indennizzo per indebita attivazione del contratto sono trattate congiuntamente e sono parzialmente da accogliere.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

A fronte, della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei cd. "contratti a distanza" di cui all'articolo 50 e ss. del codice del consumo, disciplina ripresa e dettagliata da Agcom con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione. In particolare si tratta di accertare, attesa la contestazione dell'utente, se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (articoli 52 e 53 del codice del consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito (articolo 64). In particolare gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista sono: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire "prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza" (articolo 52); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'articolo 52 "prima od al momento dell'esecuzione del contratto" (articolo 53); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro dieci giorni lavorativi, decorrenti dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi informativi di cui all'articolo 52 "qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto" (articolo 64, comma 1 e 65, comma 2, lett. b). La violazione del dovere di consegna del documento informativo di cui all'articolo 53, comporta l'ampliamento del termine concesso al consumatore per l'esercizio del recesso che, per i contratti a distanza, è "di 90 giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto". (articolo 65, comma 3). Sulla scorta della normativa generale, l'Agcom, in merito ai contratti a distanza, con gli orientamenti espressi ed approvati con la delibera n. 520/15/CONS, ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore di telecomunicazioni, disponendo, in particolare che l'operatore che intende concludere per telefono un contratto per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche deve fornire al consumatore, nel corso della comunicazione telefonica, le seguenti informazioni, in modo chiaro



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

e comprensibile: a) l'identità dell'operatore e lo scopo commerciale della telefonata; b) le generalità o, quantomeno, il codice identificativo dell'incaricato chiamante; c) le altre informazioni elencate all'art. 51, commi 4 e 5, del Codice del consumo; d) la procedura da seguire per il perfezionamento del contratto. Se il consumatore accetta di concludere il contratto, l'operatore invia la conferma dell'offerta, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle comunicazioni e all'art. 49 del Codice del consumo, presso l'indirizzo comunicato dal cliente. Previo consenso esplicito del consumatore, la conferma può essere inviata dall'operatore anche su supporto durevole, ad esempio come allegato ad un'e-mail, o tramite invio o comunicazione di un link di accesso ad un account privato nella titolarità del cliente finale sul sito web del venditore contenente le informazioni indirizzate al cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore. Il contratto si considera vincolante per il consumatore dal momento in cui questi comunica all'operatore l'accettazione dell'offerta, dopo aver preso visione della conferma dell'offerta, di cui ai punti 2 e 3. Detta comunicazione può essere resa anche su supporto durevole, ad es. tramite e-mail o sms, ovvero mediante accettazione telematica. Il termine per esercitare il diritto di recesso, di cui all'art. 52 del Codice del consumo, decorre dal momento in cui il consumatore invia all'operatore la comunicazione di cui sopra. Lo spirito delle richiamate disposizioni è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per via telefonica. Infatti solo mediante apposito documento scritto, il consumatore può verificare che l'offerta proposta sia o meno conveniente rispetto a quanto prospettato per telefono dall'operatore, esercitando, quindi, il proprio diritto al ripensamento.

Qualora l'operatore non abbia provato di aver reso al cliente tutte le necessarie informazioni relative al servizio offerto, prima o al momento dell'esecuzione del contratto, nessun credito può legittimamente vantare verso l'utente.

Pertanto, nel caso di specie, poiché parte convenuta non ha fornito alcuna giustificazione tecnico giuridica relativamente alla corretta stipula del contratto contestato nei termini suddetti, né ha fornito alcuna documentazione idonea a dimostrare in maniera inequivoca la



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

volontà dell'istante di attivare il predetto rapporto contrattuale, si ritengono accoglibili le richieste dell'istante.

La società Ultracomm X è quindi tenuta ad annullare le fatture anche quella contenente i costi di disattivazione in quanto relative a prestazioni mai richieste, tenendo indenne l'istante anche dal pagamento di ogni prestazione tributaria o di ogni costo inerente l'eventuale recupero crediti illegittimamente vantato (ex multis delibera n. 25/17 Corecom Abruzzo).

Inoltre anche le altre circostanze presentate dall'istante non sono state confutate da Ultracomm nel corso del procedimento di definizione e, pertanto, dato che l'operatore, per escludere la proprie responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche a lui non imputabili, e deve anche fornire prova di avere adeguatamente informato l'utente dei problemi incontrati nell'attivazione, in mancanza di tali prove, all'utente deve essere riconosciuto il diritto ad un indennizzo. In tal senso Ultracomm dovrà, altresì, riconoscere all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 7 dell'allegato A) della delibera Agcom n. 73/11 relativo all'attivazione non richiesta della carrier preselection, (ovvero Euro 2,50 per ogni giorno di attivazione non richiesta) da calcolarsi dal 20.04.2015 (data di attivazione del contratto) al 06.10.2015 (data di rientro in Telecom) per due linee per un totale pari ad Euro 420,00 (Euro 2,50 x 168 giorni). Il punto alla domanda d) si rileva che la stessa non può essere accolta in quanto richiesta di obbligo di *facere*, che esula dal combinato disposto dell'art. 19 comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

B. La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento linea fax è da accogliere.

Il reclamo contenente l'evidenza del malfunzionamento del fax è stato inviato in data 23.07.2015 (via e-mail) e 24.07.2015 (via fax). Considerando che il rientro in Tim è avvenuto in data 06.10.2015, appare evidente che la il disagio lamentato dall'utente debba essere reputato reale, anche a fronte della mancanza di controdeduzioni dell'operatore Ultracomm. All'utente deve essere riconosciuto il diritto ad un indennizzo per giorni 74 e di Euro 2,50 pro die, come previsto dall'art. 5, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, per l'irregolare e discontinuo funzionamento di ciascun servizio non accessorio (nella specie fax), da computarsi in misura pari



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

al doppio, in applicazione dell'art. 12 del citato regolamento, trattandosi di servizi fruiti su utenze business, così per complessivi Euro 370,00 (Euro 2,50 x 74 giorni x 2).

C. La domanda e) relativa all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami deve essere accolta. Invero il modello UG è stato depositato in data 27.07.2015 mentre il reclamo è stato inviato in data 23.07.2015 e 24.07.2015, pertanto non sarebbe stato possibile, da un punto di vista strettamente temporale, predisporre una risposta da parte dell'operatore (considerando che normalmente le carte servizi si riservano dai 30 ai 45 giorni per rispondere ai reclami) e che comunque l'Autorità prevede 45 giorni dovuti all'operatore per poter rispondere, prima del deposito dell'istanza. È altrettanto vero che non risulta in atti alcuna risposta al reclamo da parte di Ultracom neppure in costanza di procedimento avviato e che la società non ha partecipato all'udienza di conciliazione del 22.02.2016. In conseguenza di ciò deve essere riconosciuto un indennizzo per mancata risposta al reclamo con decorrenza 08.09.2015 (reclamo del 24.07.2015 a cui vanno aggiunti giorni 45) e fino al 22.02.2016 (data udienza conciliazione), per un totale di giorni 168. In applicazione dell'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, deve essere riconosciuto un indennizzo di Euro 168,00 da parte dell'operatore Ultracom in favore dell'istante (Euro 1,00 x 168 giorni).

D. La domanda f) relativa all'indennizzo per i danni subiti, errate informazioni, e ogni altro disagio dovuto a causa del comportamento scorretto ai sensi della carta servizi e della normativa a tutela del consumatore, è da rigettare.

È opportuno precisare che, in conformità a quanto dispongono le Linee Guida di cui alla delibera Agcom n. 276/13/CONS al punto III.1.3, le domande di risarcimento / indennizzo formulate esse possono essere trattate in questa sede solo nei limiti di seguito evidenziati. Poiché non rientra nel potere di codesta Autorità l'accertamento del danno atteso che l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (art. 19, comma 4 del Regolamento), la richiesta di risarcimento del danno avanzata non potrà essere trattata a prescindere dalla formulazione utilizzata dalla parte, quindi nemmeno in termini di indennizzo, e dovrà pertanto essere respinta: le citate Linee Guida chiariscono infatti



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

che laddove “la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile”.

L’istante reitera inoltre le richieste indennitarie, riferendosi peraltro genericamente ai “disagi subiti, le errate informazioni ricevute e ogni altro disagio dovuto a causa del comportamento scorretto” dell’operatore. Come previsto dalle citate Linee Guida al punto III.1.2, interpretando “le istanze inesatte (...) secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare” non si può non considerarle tutte riferite alla medesima questione indicata nella prima parte e in ogni caso del tutto generiche, posto che il ristoro per i “disagi subiti” attiene più che altro al profilo del risarcimento del danno e che la normativa di cui al Regolamento indennizzi non prevede una specifica ipotesi di indennizzo c.d. da carenza informativa (ex multis delibera Corecom Emilia-Romagna n. 64/2015).

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della sola società Ultracomm X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Ultracomm X è tenuta a stornare tutte le fatture emesse nei confronti con contestuale ritiro della eventuale pratica di recupero del credito da parte dell’operatore, inoltre è tenuta a pagare in favore dell’istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
 - I. la somma pari ad Euro 420,00 (quattrocentoventi/00) (Euro 2,50 x 168 giorni), a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesti a per le motivazioni di cui al capo A);
 - II. Euro 370,00 (trecentosettanta/00) (Euro 2,50 x 74 giorni x 2) a titolo di indennizzo per malfunzionamento servizio fax e per le motivazioni di cui al capo B);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

III. Euro 168,00 (centosessantotto/00) (Euro 1,00 x 168 giorni) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo e per le motivazioni di cui al capo C).

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 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.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom