

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.473
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 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 / 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. 664/06/CONS;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 34/2015; Corecom Lazio n. 63/12, Corecom Abruzzo n. 5/11;

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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della 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.2018.1037);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la parziale e ritardata fornitura del servizio, nonché l'interruzione del servizio stesso, e l'attivazione di prodotti e servizi non richiesti, fatturazione non giustificata, mancata portabilità, mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Ultracomm X (di seguito Ultracomm). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che, già cliente Telecom Italia X, in seguito alla ricezione di una telefonata nel mese di ottobre 2015, da un operatore che si qualificava come Telecom, ha aderito ad un'offerta presentata come migliorativa rispetto a quella vigente;
- che in seguito alla ricezione della fattura, ha scoperto che si trattava invece dell'operatore Ultracomm,
- che quindi ha immediatamente contattato Telecom Italia X per capire l'accaduto e comunicare i disagi sofferti, e conseguentemente chiedere la disattivazione della CPS;
- che, visto che la stessa Telecom Italia X non riusciva a sbloccare la situazione, decideva di passare all'operatore Vodafone Italia X, ritrovandosi dal 24.02.2016, senza linea con passaggio avvenuto solo in data 07.05.2016, compresa la linea per il Pos.

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

- a) lo storno delle fatture emesse;
- b) l'indennizzo per i disagi e i danni procurati da ottobre in poi;
- c) a tutte le compagnie telefoniche chiede un indennizzo giornaliero dal 24.02.2016 al 07.05.2016 per distacco della linea, nello specifico malfunzionamento, ma è come se fosse stato un distacco totale;
- d) l'indennizzo per 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

2. La posizione dell'operatore Ultracomm

L'operatore nelle sue memorie sostiene la correttezza del suo operato e specifica che l'istante ha autorizzato l'attivazione sull'utenza oggetto di istanza del servizio telefonico della scrivente. Rileva di aver fornito tutte le informazioni riguardo alla proponente società nonché in merito alla natura, oggetto e modalità di erogazione del servizio.

In merito a quanto contestato sottolinea come dal *vocal order* si evinca chiaramente la differenza tra i due soggetti, la scrivente e Telecom Italia X, e che l'utente ha utilizzato il servizio per 4 mesi senza saldare alcuna fattura, tanto che l'operatore afferma di aver sospeso l'erogazione del servizio per morosità. Specifica che non è possibile per la scrivente effettuare alcun distacco della linea, fornendo solo il servizio in CPS sulla linea Telecom Italia X. Rileva inoltre che i disservizi lamentati non possono essere attribuiti alla scrivente poiché estranei alla attivazione di una semplice preselezione automatica e che ad oggi il servizio risulta cessato.

Comunica altresì la disponibilità a cancellare gli insoluti a carico dell'istante, a ritirare la pratica del recupero del credito confermando che i dati dell'istante sono stati rimossi dall'archivio della scrivente.

3. La posizione dell'operatore Tim

L'operatore rileva che fino alla data dell'UG alcun reclamo è stato a lui rivolto e che in punto alla rimodulazione tariffaria era stato dato avviso nel conto 2/2015.

Rileva che in data 20.10.2015 vi è stato espletamento di CPS con BT Italia e che in data 23.04.2016 è avvenuto l'espletamento dell'attivazione con Vodafone.

Rileva che nessuna responsabilità gli è ascrivibile e che l'istante ha un insoluto di Euro 187,55.

4. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore dichiara che nulla gli può essere imputato in quanto la ricorrente ha sottoscritto contratto con Vodafone in data 28.01.2016 e che il procedimento di migrazione si è concluso solo in data 06.05.2016 e pertanto i malfunzionamenti lamentati per il periodo 24.02.2016-07.05.2016 sono esclusivamente in capo al donating Telecom.



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

Rileva che nessun reclamo gli è stato inoltrato.

5. 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 rilevare che in sede di udienza di definizione l'istante ha conciliato con i gestori Tim e Vodafone, pertanto le relative posizioni non possono più essere oggetto di decisione.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di storno delle fatture emesse, può essere accolta. Con riferimento al problema della legittimità o meno del contratto intercorso tra l'utente e Ultracomm si deve osservare quanto segue: l'operatore ha fornito la registrazione vocale della stipula del contratto.

Nella registrazione, l'addetto al Call Center spiega chiaramente che Ultracomm stava offrendo all'utente un servizio in preselezione, e dettaglia poi il costo del suddetto servizio, che viene accettato dall'istante. L'operatore fornisce poi tutte le altre informazioni previste dalla normativa in materia di conclusione di contratti di telefonia a distanza.

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

Il successivo articolo 6 del summenzionato regolamento inoltre 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



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

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, si produce 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. (ex multis Corecom Emilia-Romagna delibera n. 34/2015, Corecom Lazio delibera n. 63/12, Corecom Abruzzo delibera n. 5/11).

Dagli atti non si evince che l'istante abbia ricevuto alcunché, e nessuna prova in proposito è stata fornita dall'operatore in tal senso.

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

In merito alle richieste, 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.

Alla luce di quanto sopra, anche accogliendo la disponibilità mostrata dall'operatore, deve essere dichiarato il diritto dell'istante ad ottenere l'integrale storno dell'insoluto (come detto



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

non quantificabile in assenza di elementi forniti dalle parti) maturato con Ultracomm, con ritiro della pratica di recupero del credito eventualmente attivata.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per i disagi e i danni procurati da ottobre in poi, deve essere rigettata in quanto vaga e generica e finalizzata alla richiesta di risarcimento dei danni che, in ogni caso, non rientra tra le competenze dell'Autorità adita che non ha il potere di accertarli e per la quale l'oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/ storno di somme non dovute.

C. La domanda c) relativa alla richiesta rivolta a tutte le compagnie telefoniche di un indennizzo giornaliero dal 24.02.2016 al 07.05.2016 per distacco della linea, non può trovare accoglimento in quanto vaga e generica e rivolta a tutti gli operatori. Allo stato non risulta possibile identificare responsabilità nei confronti del convenuto, in quanto lo stesso dichiara che il servizio era fornito in CPS e la linea principale era in carico a Telecom. L'istante sul punto nulla controdeduce.

D. La domanda di cui al punto d) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, non può essere accolta in quanto non si rilevano in atti reclami indirizzati ad Ultracomm.

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 società Ultracomm X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ultracomm X è tenuta a stornare le fatture emesse oltre che a ritirare la pratica di recupero del credito per le relative somme.



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

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