

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.239
LEGISLATURA	X

Il giorno 26 gennaio 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

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 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. 179/03/CSP;

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.".

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.200);



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

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)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 26 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha contestato la fornitura di servizi/prodotti non richiesti e l'interruzione del servizio relativamente ai servizi forniti da parte della società Ultracomm X (di seguito Ultracomm).

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

- di aver avuto conoscenza, in agosto 2014, di essere diventato cliente dell'operatore convenuto dal 13.07.2014, a seguito della ricezione della relativa fatturazione;
- di aver provveduto, in data 28.08.2014 ad inviare formale disdetta allo stesso operatore;
- di avere subito la sospensione della linea e di aver richiesto il rientro in Telecom Italia X, rinvenendo numerose difficoltà, in quanto Ultracomm non permetteva di disattivare la CPS, se non a fronte del pagamento delle fatture inviate;
- di aver richiesto quindi, in data 18.02.2015, un provvedimento temporaneo al Corecom competente, grazie al quale Ultracomm ha provveduto a sbloccare la situazione;
- di essersi visto attivare una CPS non richiesta dal 13.07.2014 al 18.02.2015, soggetta ad una tariffazione non richiesta sempre dal 13.07.2014 al 18.02.2015 e una linea bloccata dal 20.08.2014 al 18.02.2015.

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

- a) indennizzi per attivazione non richiesta dal 13.07.2014 al 18.02.2015 per entrambe le numerazioni xxx109 e xxxx100;
- b) indennizzi per attivazione di un profilo non richiesto denominato "ultra economy senza problemi five" per il medesimo periodo di cui sopra per entrambe le numerazioni xxx109 e xxxx100;
- c) cessazione del servizio;
- d) lo storno di ogni eventuale fattura emessa.



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

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)

## 2. La posizione dell'operatore

La società Ultracom, pur ritualmente notiziata dell'avvio del procedimento (prot. n. AL.2016.53846 del 21.11.2016), non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

Si evidenzia che a seguito di comunicazione di avvio del procedimento in data 22.11.2016, l'operatore ha risposto in data 20.12.2016 sottolineando che l'istante non è cliente da molti anni e che i sospesi sono stati cancellati così come ogni dato o riferimento allo stesso riconducibile, di conseguenza domanda in che modo possa intervenire nel merito.

Si evidenzia inoltre che le memorie presentate in data 19.02.2015 (agli atti con prot. AL.2016.59423 del 27.12.2016) si riferiscono alla risposta relativa alla pratica di Gu5, a cui viene allegato anche file audio, e non riguardano la pratica Gu14.

## 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) Le domande a), b) e d) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, infatti, le richieste formulate relative all'attivazione di servizi non richiesti per le domande a) e b) possono considerarsi le medesime. L'utente ha lamentato di non aver richiesto l'attivazione del contratto e, conseguentemente, l'attivazione del servizio di preselezione automatica (*carrier pre-selection*) con conseguente illegittima fatturazione, oggetto anche di contestazione inviata direttamente all'operatore.

La materia dell'attivazione di servizi non richiesti è disciplinata dall'art. 7, comma 5, delibera Agcom 179/03/CSP secondo la quale gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto se viene contestata l'attivazione di un servizio e l'operatore non è in grado di dimostrare la ricezione di una richiesta di attivazione del servizio da parte dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche non imputabili all'operatore stesso che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino alla cessazione del servizio.

Con riferimento al caso in esame, l'operatore Ultracom non ha partecipato all'udienza di



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

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)

discussione e non ha fornito la prova dell'esistenza di qualsiasi voglia forma di consenso dell'istante rispetto all'attivazione del contratto con servizio di preselezione automatica. Conseguentemente è imputabile all'operatore Ultracomm la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto.

L'istante ha quindi diritto all'indennizzo previsto dall'art. 8 comma 1 del regolamento indennizzi. Per quanto riguarda il periodo in cui commisurare l'indennizzo, in assenza di date precise relativamente all'attivazione e alla disattivazione del servizio, si ritiene verosimile considerare le date segnalate dall'istante, dal 13.07.2014 al 18.02.2015. Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente in relazione al periodo di attivazione del servizio di preselezione non richiesto è pari ad Euro 1.100,00 (Euro 5,00 pro die per 220 giorni) per la sola linea xxx109. La linea xxx100 non è stata infatti oggetto di preventivo tentativo di conciliazione, in quanto non citata nel formulario UG, neppure nella descrizione dei fatti. Vale altresì la pena evidenziare che la linea indicata in formulario GU14, nell'apposito campo, è la xxx109 e solo nella descrizione dei fatti e nelle richieste si rinviene la presenza della linea xxx100.

Per quanto concerne l'indennizzo di cui alla domanda d), deve ritenersi ricompreso nella domanda principale relativa alla non voluta attivazione del contratto, essendone direttamente dipendente. L'art. 7 della delibera Agcom n. 73/11/CONS, allegato A, prevede anche lo storno degli addebiti fatturati per il servizio non richiesto pertanto in accoglimento della domanda dell'utente si dispone lo storno delle fatture insolute e il ritiro della pratica di recupero crediti per la linea xxx109.

b) La domanda c) è da rigettare, in quanto non rientra nel disposto dell'art. 19 comma 4 della delibera 173/07/CONS, in quanto è richiesto un obbligo di "facere".

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.



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

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)

2. La società Ultracomm X è tenuta a stornare ogni somma a carico dell'istante, per le motivazioni di cui al capo A) e pagare in favore dell'istante, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 1.100,00 (millecento/00) a titolo di indennizzo per attivazione non richiesta per le motivazioni di cui al capo a) (Euro 5,00 pro die per 220 giorni);

3. La società Ultracomm X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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

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)