

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.303
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 novembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ULTRACOMM X



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

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. 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 n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", All. A;

Vista la delibera 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)*";



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 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”*;

Vista la delibera n. 520/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante *“Approvazione degli orientamenti per la conclusione per telefono di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*, All. A;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 109/2018, 168/2018, 239/2018, 337/2018 e le determine nn. 48/2018 e 49/2018;

Visto lo *“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 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.2018.2576);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 19 novembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 09/05/2017, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 06/07/2017, in atti con prot. AL/2017/36359 del 21/07/2017.

L’istante ha lamentato l’attivazione di prodotti e servizi non richiesti, spese/fatturazioni non giustificate nei confronti della società Ultracomm X, d’ora in poi Ultracomm. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:



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

- già cliente Telecom Italia (in seguito, TIM), nel settembre 2016 concludeva telefonicamente un contratto relativamente a due linee aziendali;
- nel corso della conversazione telefonica di cui sopra, l'operatore di Ultracomm non esplicitava in maniera chiara l'azienda per la quale stava operando, tanto che l'istante era convinto si trattasse di una rinegoziazione con Telecom;
- dall'attivazione del contratto, la linea telefonica aveva smesso di funzionare correttamente, comportando problematiche sia per le chiamate in uscita che per quelle in entrata;
- in data 07/12/2016 provvedeva quindi ad inviare - a Telecom via fax e per conoscenza ad Ultracomm via e-mail – richiesta di cessazione del servizio di preselezione, oltre che a Telecom di ripristino del corretto funzionamento delle due linee telefoniche;
- Ultracomm ha continuato ad emettere fatture per un servizio non richiesto e malfunzionante.

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

- a) la cessazione immediata del contratto ancora attivo;
- b) lo storno delle fatture emesse;
- c) l'indennizzo di Euro 300,00 per il disagio patito.

2. La posizione dell'operatore

Ultracomm non ha preso parte all'udienza di discussione, né ha prodotto memorie od evidenze a tutela della propria posizione.

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.



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

- a) La richiesta di cessazione immediata del contratto di cui al punto a) non può essere accolta in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom. Ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato infatti agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere.
- b) Le richieste di cui ai punti b) e c) possono essere trattate congiuntamente e sono meritevoli di accoglimento.

La controversia trae origine dalla circostanza, non smentita dall'operatore, relativa all'attivazione non richiesta del contratto avente ad oggetto il servizio di CPS (Carrier Pre - Selection) con conseguente illegittima fatturazione. In relazione alla predetta fattispecie la direttiva di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP (art. 7, c. 5, All. A) – già più volte applicata in questa sede (si vedano *ex multis* la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 239/2018 e le determine nn. 48/2018 e 49/2018) - stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta 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 dei servizi.

Nel caso oggetto di disamina Ultracom non ha preso parte in alcun modo al procedimento in corso, né a quello – prodromico - di conciliazione. Ultracom, dunque, non ha fornito prova alcuna del consenso inequivoco, effettivo e consapevole dell'istante rispetto all'attivazione del servizio telefonico di preselezione automatica sulle utenze aziendali, potendo fornire, ad esempio, la registrazione vocale su supporto magnetico così come previsto dall'art. 2712 del Codice Civile.

A riprova delle proprie doglianze, l'utente ha depositato copia del fax inviato in data 11/01/2017 all'indirizzo di Telecom (e per conoscenza ad Ultracom con e-mail) a



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

mezzo del quale reclamava alla compagnia telefonica la mancata cessazione del servizio di preselezione richiesta in data 19/10/2016 e lamentava la perdurante emissione di fatture da parte di Ultracom in relazione ad un servizio non richiesto e per giunta malfunzionante. Nello stesso reclamo parte istante richiedeva l'annullamento del contratto con Ultracom e lo storno di quanto a lui richiesto; chiedeva a Telecom il ripristino del corretto funzionamento delle due linee telefoniche. Precisava infine che il recesso anticipato si era reso necessario sia a causa della scorretta pratica commerciale di Ultracom, sia a causa della pratica commerciale scorretta sia a causa del malfunzionamento della linea, ragion per cui nulla doveva a lui addebitarsi a titolo di penale e/o costi di cessazione.

Alla luce di tutto questo, non essendo emerso alcun tracciamento, scritto o verbale, della volontà espressa dall'utente, si può pertanto ritenere che la responsabilità per l'attivazione di un servizio mai richiesto sia esclusivamente addebitabile ad Ultracom. Nulla, per contro, può essere imputato alla condotta dell'utente il quale, richiedendo a Telecom la cessazione della CPS attiva con Ultracom, ha correttamente agito. Sotto questo profilo giova infatti ricordare che in base alla delibera Agcom n. 417/06/CONS (artt. 21, 22) il titolare del contratto di abbonamento telefonico con l'operatore di accesso per la linea è il solo soggetto legittimato a chiedere l'attivazione della prestazione CPS e può comunicare per iscritto la propria volontà di disattivare tale prestazione alternativamente all'operatore preselezionato (nel caso di specie, Ultracom), che la rappresenterà all'operatore di accesso, o all'operatore di accesso (nel caso di specie, Telecom), che ne darà informazione all'operatore preselezionato. In terzo luogo, per ciò che concerne la lamentata carenza di trasparenza in fase precontrattuale e in fase di adesione al contratto de quo, deve rammentarsi che spetta all'operatore convenuto fornire la prova della corretta conclusione del contratto attraverso il deposito di documentazione atta a comprovare l'esistenza e l'acquisizione del consenso consapevole, inequivoco ed informato dell'intestatario dell'utenza rispetto all'attivazione del contratto con servizio di preselezione automatica. In materia vige la disciplina dei cd. "contratti a distanza" di cui all'art. 50 e ss. del Codice del



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

consumo, che pone a carico del professionista una serie puntuale di obblighi informativi e documentali - quali le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire “prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza” (art. 52), e l’obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell’art. 52 “prima od al momento dell’esecuzione del contratto” (art. 53) - rispetto ai quali va valutata la dinamica di prospettazione dell’offerta e l’acquisizione del consenso del consumatore. Del resto, la stessa Autorità, sulla scorta della richiamata disciplina, ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta degli operatori di telecomunicazioni in merito ai contratti a distanza, esprimendo con delibera n. 520/15/CONS specifici orientamenti. In particolare Agcom ha disposto 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 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 (art. 1, All. A). 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 (art. 2, All. A). 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 (art. 3, All. A). 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 (art. 4,



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

All. A). Lo spirito delle richiamate disposizioni – già più volte applicate in questa sede (si vedano ex multis le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 109/2018, 168/2018, 337/2018) – 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, eventualmente, 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 essere legittimamente vantato verso l’utente da parte dello stesso. Pertanto, nel caso di specie, poiché Ultracom non ha dimostrato in alcun modo la corretta conclusione del contratto de quo né ha fornito alcuna documentazione idonea a dimostrare in maniera inequivoca la volontà dell’istante di attivare il contestato servizio di CPS né tantomeno ha provato di aver inviato all’utente la conferma dell’offerta con adeguata informativa e di aver ricevuto la conferma dell’accettazione della proposta da parte dell’utente stesso, l’attivazione del servizio deve essere considerata illegittima. In applicazione dell’art. 7 del Regolamento indennizzi, per l’attivazione non richiesta della prestazione di CPS la società Ultracom è pertanto tenuta a corrispondere all’utente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Poiché l’istante colloca la conclusione del contratto telefonico con Ultracom a settembre 2016, in assenza di ulteriori e più specifici elementi si considera convenzionalmente come data di attivazione, e quindi quale *dies a quo*, il 15/09/2016. In difetto di una precisa indicazione circa la data di disattivazione del servizio, e poiché alla data di presentazione dell’istanza di definizione della controversia il contratto con Ultracom era ancora attivo (come riferiva parte istante), si può ritenere *dies ad quem* il 21/07/2017, giorno dell’avvenuto deposito (in applicazione dei criteri di cui al punto III.5.3 delle Linee Guida Agcom). Il periodo considerato è dunque di 309 giorni, per complessivi euro 772,50 (euro 2,50 *pro die*). Ultracom è tenuta altresì allo storno di tutte le fatture emesse in relazione al contratto *de quo*.



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

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 pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 772,50 (settecentosettantadue/50) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica;
3. La società Ultracomm X è tenuta allo storno di tutte le fatture emesse;
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.



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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



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