

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.271
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. 051 527.6390

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 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*", di seguito "Linee guida";

Viste le delibere Agcom n. 57/18/CIR, n. 58/18/CIR e n. 179/03/CSP; le determine Agcom n. 12/18/DTC e 127/17/DTC;

Vista le determine del Corecom Lombardia n. 3/2012 e del Corecom Lazio n. 58/2011;

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;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 della 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.2018.2571);

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 12.02.2018, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 30.03.2018 (prot. AL/2018/20922 del 30.03.2018) lamentando l'indebita attivazione di un servizio, con conseguente fatturazione non giustificata, da parte della società Ultracomm X (di seguito Ultracomm). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 15.08.2017, Ultracomm ha attivato il servizio di preselezione automatica (*carrier pre-selection*, di seguito CPS) sulle linee di rete fissa dell'istante, senza che lo stesso l'avesse mai richiesto;
- tale preselezione automatica è stata disattivata solo in data 08.12.2017, dopo numerosissimi reclami.

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

- a) lo storno totale dell'insoluto;
- b) l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto pari a 5,00 euro al giorno dal 15.08.2017 al 08.12.2017 per 125 giorni per un totale di 625,00 euro.
- c) il riconoscimento di 200,00 euro per le spese di procedura.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

La società Ultracom, in seguito alla comunicazione di avvio del procedimento ritualmente inviata dall'Ufficio ai sensi degli artt. 15, c. 3 e 16, c. 2 del Regolamento, non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

- a) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e devono essere accolte parzialmente. Preliminarmente è opportuno precisare che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente. Tale controversia trae origine dalla circostanza, non smentita dall'operatore, relativa all'attivazione non richiesta del servizio di CPS, con conseguente illegittima fatturazione. 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. L'operatore non avendo aderito al presente procedimento, non ha provato la volontà dell'istante di attivare il servizio, mentre l'istante, a supporto delle proprie dichiarazioni ha depositato la richiesta di cessazione del servizio CPS illegittimamente disposto. Nel merito, quindi, atteso che tra le parti non sussiste alcun contratto sottoscritto, alla luce delle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'articolo 51 del Codice del consumo (rubricato "Requisiti formali per i contratti a distanza"), il vincolo contrattuale non si intende costituito, pertanto si ritiene *sine titulo* la fatturazione emessa dall'operatore a carico dell'istante. Con la conseguenza che la società Ultracom Inc. è tenuta a stornare tutte le fatture emesse in riferimento al rapporto dedotto in controversia (cfr. delibere Agcom n. 58/18/CIR e n. 57/18/CIR; le determine Agcom n. 12/18/DTC e 127/17/DTC). Per lo stesso motivo, può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo che è da riconoscersi in riferimento al periodo circoscritto nell'istanza,



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ovvero dal 15.08.2017 al 08.12.2017. Sul punto, si precisa che, ai sensi dell'articolo 11 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, la quantificazione dell'indennizzo deve avvenire nel pieno rispetto del principio di proporzionalità, ovvero è necessario garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, prendendo in considerazione la fattispecie nel suo complesso, valutando una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, la natura del soggetto che ha subito il pregiudizio e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. (Cfr. Determina Corecom Lombardia n. 3/2012 e Corecom Lazio 58/2011). Nel caso di specie, considerato che il disservizio subito dall'istante è da limitarsi all'attivazione del CPS, si ritiene equo applicare l'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi secondo cui "Nel caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità". Pertanto, la società Ultracom Inc è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui agli artt. 12 comma 1 e 7 del Regolamento Indennizzi, nella misura di euro 2,50 al giorno, per 116 giorni, per un importo totale pari ad euro 290,00 (duecentonovanta/00).

- b) La domanda c) è da accogliere parzialmente. Per quanto concerne le spese di procedura, si dispone di rimborsare l'istante, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n.276/13/CONS. Pertanto, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso per le spese di procedura.

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



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Farmacia XXX nei confronti della società Utracomm X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Utracomm X è tenuta, oltre a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 290,00 (duecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica (euro 2,50 al giorno per 116 giorni,) per le motivazioni di cui al capo a);
 - II. La società Utracomm X è tenuta, altresì, allo storno integrale di tutti gli importi fatturati a carico dell'istante in relazione al rapporto dedotto in controversia per le motivazioni di cui al capo a);

La società Utracomm 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.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

Firmato digitalmente

Il Segretario
Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente
Stefano Cuppi



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom