

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.437
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 febbraio 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 - 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 l'art. 1218 c.c.;

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. 664/06/CONS, del 23 novembre 2006, recante "*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*", All. A;

Viste le delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e la determina Corecom Emilia-Romagna n. 11/2017;



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

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 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.2018.346);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta alla società Ultracom X (di seguito Ultracom) il mancato recepimento del recesso e l’interruzione del servizio relativamente alla propria utenza fissa. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante dichiara quanto segue:

- in data 19.11.2015 ha concluso telefonicamente un contratto con Ultracom, la quale si qualificava come “Telecom”;
- in pari data Ultracom inviava una comunicazione e-mail che confermava l’avvenuta attivazione, ma non specificava che si trattava di un servizio di preselezione automatica (*carrier pre-selection*, di seguito CPS) e non ne indicava il relativo codice;
- in data 30.11.2015 l’utente ha dunque provveduto ad inviare formale disdetta all’operatore;
- dal 20.12.2015 fino a marzo 2016 ha subito l’interruzione della linea.

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

- 1) lo storno dell’insoluto;
- 2) un indennizzo di euro 1.000.

2. La posizione dell’operatore



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 società Ultracomm, pur a fronte della comunicazione di avvio del procedimento ritualmente inviata dall'Ufficio ai sensi degli artt. 15, c. 3 e 16, c. 2 del Regolamento (prot. AL/2017/0020014 del 26/04/2017), non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

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) La controversia trae origine dalla circostanza, non smentita dall'operatore, relativa all'attivazione non richiesta del contratto avente ad oggetto il servizio di CPS, con conseguente illegittima fatturazione. A comprova delle proprie contestazioni l'utente ha prodotto copia della lettera raccomandata del 30.11.2015 - corredata dalla copia della ricevuta di invio - a mezzo della quale ha esercitato il recesso dal contratto *de quo*. A fronte di quanto lamentato dall'utente, Ultracomm ha ommesso qualsivoglia attività difensiva: non ha fornito, cioè, né la prova dell'esistenza di una forma di consenso dell'istante rispetto all'attivazione del contratto con servizio di preselezione automatica né la prova di aver tempestivamente gestito il recesso esercitato dall'istante. Nel merito, in base alla disciplina del recesso (stabilita in particolare dal Codice del Consumo e dalla delibera Agcom n. 664/06/CONS, All. A, art. 5), nei casi di contratti stipulati a distanza, come nella fattispecie, gli utenti sono titolari del c.d. diritto di "ripensamento", che permette di sciogliersi dal vincolo contrattuale senza alcuna motivazione e spesa mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro il termine di dieci giorni lavorativi. In questi casi, laddove l'utente abbia rispettato i termini e le modalità stabilite, l'operatore deve rendere effettivo il ripensamento provvedendo a ripristinare compiutamente la situazione *quo ante*. Sulla base della richiamata normativa, rispetto alle fatture emesse da Ultracomm si ritiene fondata la domanda di storno avanzata sub 1) essendo comprovato in atti il corretto invio da parte dell'utente della comunicazione di recesso e pertanto l'operatore è tenuto a stornare le fatture emesse. Al riguardo si precisa che risulta depositata agli atti unicamente la fattura n. 0129612 201511 del 01.12.2015 di euro 66,58 e che, in assenza di copia della ulteriore fatturazione da cui si possa evincere il dettaglio preciso degli importi da stornare, le somme poste ad oggetto dello storno si individuano avendo riguardo a tutte le fatture emesse da Ultracomm in riferimento al contratto *de quo* successivamente alla data del recesso (30.11.2015) fino all'effettiva conclusione del ciclo di fatturazione.

b) L'utente ha inoltre rappresentato di aver subito l'interruzione del servizio a far data dal



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

20.12.2015. Per quanto attiene al predetto malfunzionamento, la normativa (delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A, art. 3) prevede che i servizi siano offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Sulla base di tale principio, in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere con le modalità prescelte del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il disservizio a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento o l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, prova che nella fattispecie Ultracom non ha fornito. Tuttavia non può ignorarsi che in ogni caso, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, se l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, sull'utente incombe l'onere della segnalazione del disservizio. Sulla scorta di tale inquadramento deve osservarsi che nel caso in esame, pur in assenza di contestazione da parte del gestore, manca agli atti la prova che l'utente abbia avanzato una qualche segnalazione all'operatore in merito al lamentato disservizio. In base alla documentazione agli atti, infatti, l'unica comunicazione che risulta inviata ad Ultracom è costituita dal recesso dal contratto e non vi è riscontro né menzione alcuna di reclami inoltrati da parte dell'utente nel periodo considerato dal disservizio. Come da consolidato orientamento (cfr. ex *multiis* delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e successive conformi e determina Corecom Emilia-Romagna n. 11/2017), non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. Alla luce di quanto esposto, in base all'istruttoria condotta la domanda sub 2) deve pertanto essere rigettata.

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



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

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 integralmente le fatture successive alla data del 30.11.2015 fino all'effettiva conclusione del ciclo di fatturazione.
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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom