

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.406

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ULTRACOMM X

La Responsabile del Servizio

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;

Viste 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 179/03/CSP;

Viste la Determina Corecom Lombardia 22/2014 e la determina Corecom Piemonte 3/2017;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato l'attivazione di servizi non richiesti nei confronti della Società Ultracomm X (di seguito, Ultracomm). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 03/05/2017 in seguito a proposta telefonica di un operatore Ultracomm, presentatosi come collaboratore Telecom, è stato attivato un contratto sulle utenze aziendali di telefonia fissa e ADSL. In data 23/05/2017 Ultracomm ha inoltrato all'Azienda la mail di conferma per l'attivazione del servizio, oltre i giorni previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento. In pari data è pervenuta anche copia cartacea del contratto;
- in data 25/05/2017 parte istante notificava sia fax che attraverso raccomandata A/R la volontà di rescindere il contratto con Ultracomm. Successivamente, veniva ricontattata da un operatore Ultracomm che intimava di annullare la procedura di recesso, pena il pagamento di una penale;
- a fronte di tale annullamento del recesso dal contratto, avvenuto tramite registrazione di conversazione telefonica, l'operatore ha comunque disattivato le linee fisse per un'intera giornata causando gravi disagi all'azienda;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

- successivamente il contratto precedentemente in essere con Telecom rimaneva attivo sulle utenze 0543XXXX325 e 0543XXX475 solo se nella composizione del numero veniva digitato il numero di preselezione, in caso contrario, si attiva la linea Ultracom;

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

- a) l'annullamento del contratto con Ultracom;
- b) l'annullamento di qualsiasi penale venga calcolata in seguito alla chiusura del rapporto contrattuale con Ultracom, in quanto frutto di una pratica commerciale scorretta;
- c) lo storno di qualsiasi cifra addebitata da Ultracom;
- d) un indennizzo per i disagi subiti, tenuto conto che si tratta di un'utenza business.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracom non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto 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.

- a) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto a) di annullamento del contratto con Ultracom, la stessa non può essere accolta in quanto volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS);
- b) Per quanto concerne le richieste di cui ai punti b), c) e d) di annullamento di penali, di storno di qualsiasi importo addebitato e di indennizzo per il disagio subito, le stesse sono trattate congiuntamente e vengono accolte. Dalla documentazione prodotta da parte istante si rileva che la controversia riguarda l'attivazione di un servizio di "Preselezione automatica su Rete Telecom Italia", di cui la stessa ha avuto contezza a



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

seguito di ricezione di comunicazione da parte dell'operatore (datata 23/05/2017) e che dichiara di non avere richiesto. Inoltre, tale comunicazione è pervenuta all'istante in ritardo tale rispetto alla registrazione vocale da non consentirgli l'esercizio del cd "diritto di ripensamento". Parte istante documenta altresì di avere inviato il 25/05/2017 comunicazione ad Ultracom di recesso dal contratto. La vicenda oggetto della presente controversia configura la fattispecie della "fornitura di servizio non richiesto", in particolare, si incentra sull'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Ultracom, del servizio di Carrier Pre-Selection (CPS) sulla linea fissa intestata all'istante. In relazione alla predetta fattispecie l'art. 7 comma 5 della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP, 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 dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile (cfr. Determina Corecom Lombardia 22/2014 e Determina Corecom Piemonte 3/2017). Nel caso di specie l'operatore Ultracom non ha fornito prova alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione del servizio di CPS sull'utenza de qua, ad esempio fornendo la registrazione vocale su supporto magnetico; si ritiene pertanto che la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto sia esclusivamente addebitabile al suddetto operatore. Si dispone pertanto lo storno degli addebiti ed eventuali penali fatturati da Ultracom in relazione al contratto di cui trattasi. L'istante ha altresì diritto all'indennizzo previsto dall'art. 7 del Regolamento Indennizzi per attivazione non richiesta del servizio di Carrier Pre-Selection. Per quanto riguarda il periodo di riferimento per il calcolo degli indennizzi, in assenza di date precise circa l'attivazione e la disattivazione del servizio, si ritiene verosimile ricondurre il dies a quo alla data della lettera di Ultracom di ringraziamento per l'attivazione del servizio, ossia il 23/05/2017, mentre il dies a quem viene ricondotto alla data di emissione dell'ultima fattura allegata da parte istante, ossia il 04/07/2017. L'indennizzo viene quindi così



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

determinato: giorni 42 x euro 2,50/die= euro 105,00 (centocinque) ai sensi dell'art. 7, comma 1 del Regolamento indennizzi.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 105,00 (centocinque) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta della prestazione di carrier preselection: giorni 42 x euro 2,50/die;
3. La società Ultracomm X è tenuta altresì a stornare addebiti e penali fatturate a parte istante fino a chiusura del ciclo di fatturazione relativamente al contratto di cui trattasi;
4. La società Ultracomm X è tenuta 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. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)