

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.487
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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";

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 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"



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.190);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 03/05/2018 nei confronti di Tim X (di seguito, Tim) e di Ultracom X (di seguito, Ultracom), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0041345 del 10/07/2018, nei confronti della sola Ultracom, avendo con Tim raggiunto un accordo in sede di udienza di conciliazione, lamentando che:

- a) in data 14/12/2017 veniva contattato telefonicamente da una società che, presentandosi come Tim, chiedeva all'utente i propri dati personali; durante la telefonata chiedeva più volte conferma del fatto che il proprio interlocutore rappresentasse la società Tim;
- b) in data 20/12/2017 inviava a mezzo fax la comunicazione di recesso, dichiarando nulla la stipulazione del contratto telefonico per vizio del consenso e per pratica commerciale scorretta posta in essere dall'operatore Ultracom;
- c) nei primi mesi del 2018 si vedeva recapitare diverse fatture da parte di Ultracom, relative all'attivazione di un'utenza telefonica;
- d) in data 19/02/2018 inviava formale reclamo, contestando nuovamente le modalità di conclusione del contratto e contestando integralmente le fatture a lui intestate;
- e) l'operatore non dava riscontro al reclamo di cui sopra e continuava ad inviare fatture.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) lo storno delle fatture insolute;
- b) il ritiro della pratica di recupero crediti a cure e spese dell'operatore;
- c) indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, pari ad Euro 5,00 per ogni giorno di attivazione dei servizi non richiesti, per complessivi 137 giorni, pari ad Euro 685,00;
- d) indennizzo per mancata evasione del reclamo del 20/12/2017, pari ad Euro 300,00;
- e) spese di procedura, pari ad Euro 100,00.



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

2. La posizione dell'operatore Ultracomm

Ultracomm, pur regolarmente avvisata della fissazione dei termini per la produzione di memorie e/o repliche ai sensi dell'art. 15, c. 3, lett. e) del Regolamento, nonché della convocazione dell'udienza di discussione ai sensi dell'art. 16, c. 4 del Regolamento (prot. n. AL/2018/52923 del 25.09.2018), non ha provveduto all'invio di alcuna memoria difensiva e non ha partecipato all'udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione

Il caso in esame trae origine dalla circostanza, mai 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 per gli operatori, l'onere di tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti; prevede inoltre che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare nelle dovute forme 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 del servizio.

Nel caso oggetto di disamina Ultracomm non ha preso parte in alcun modo al procedimento in corso, né a quello – prodromico - di conciliazione. Ultracomm, 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.



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 riprova delle proprie doglianze, l'utente ha depositato copia del fax inviato in data 20/12/2107 (inviato tuttavia ad una numerazione che, dagli atti depositati in giudizio, non è possibile ricondurre univocamente all'operatore) e in data 19/02/2018 (al numero di fax indicato nella fattura Ultracomm per i reclami) a mezzo del quale reclamava alla compagnia telefonica l'attivazione di un contratto in assenza del proprio consenso e ne richiedeva l'immediata cessazione, oltre al blocco della fatturazione a suo carico. Alla luce di tutto questo, non essendo emerso alcun tracciamento, scritto o verbale, della volontà espressa dall'utente, si può ritenere che la responsabilità per l'attivazione di un servizio mai richiesto sia esclusivamente addebitabile ad Ultracomm. Nulla, per contro, può essere imputato alla condotta dell'utente il quale, proponendo reclamo contro Ultracomm, ha correttamente agito.

Trova applicazione in tale casistica la disciplina dei cd. "contratti a distanza" di cui all'art. 50 e ss. del Codice del 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 de contratto" (art. 53) - rispetto ai quali va valutata la dinamica di prospettazione dell'offerta e l'acquisizione del consenso del consumatore. La stessa Agcom, 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 l'Autorità 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



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

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, 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 concreto, poiché Ultracom non ha dimostrato in alcun modo la corretta conclusione del contratto de quo e nemmeno ha fornito alcun tipo di documentazione idonea a dimostrare in maniera inequivoca la volontà dell'istante di attivare il servizio di CPS oppure 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.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) La richiesta sub c) di indennizzo deve essere accolta nei termini che seguono. 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



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

ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione per complessivi 141 giorni ed un importo pari ad euro 352,50. In mancanza di elementi certi sui tempi di attivazione e disattivazione del servizio non richiesto e, in applicazione dei criteri di cui al punto III.5.3 delle Linee Guida Agcom, sono stati considerati rispettivamente: - quale *dies a quo* la data di invio del reclamo (cioè il 19/02/2018) alla numerazione fax indicata da Ultracomm; - quale *dies ad quem* la data di presentazione dell'istanza di definizione (10/07/2018).

- b) Ugualmente la richiesta sub d) di indennizzo per mancata risposta a reclamo deve essere accolta non risultando agli atti alcun riscontro dell'operatore al reclamo dell'istante del 19/02/2018. Ai sensi dell'art. 29 delle Condizioni generali di contratto Ultracomm, infatti "dopo aver esaminato il reclamo predisporrà risposta scritta inoltrata al Cliente entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento". Pertanto, sulla base dei criteri temporali sopra esposti, l'indennizzo in parola va così quantificato $141\text{gg}-30\text{gg}=111\text{g} \times 1\text{Euro}/\text{die} = 111 \text{ Euro}$.
- c) Per le ragioni sin ora illustrate, le richieste sub a) di storno delle fatture insolite e sub b) di ritiro della pratica di recupero crediti attivata dall'operatore nei confronti dell'istante sono fondate e devono, pertanto, essere integralmente accolte.
- d) La richiesta sub e) di pagamento delle spese di procedimento può essere accolta mediante il riconoscimento di Euro 100,00 avendo l'istante partecipato ad entrambe le sedi di udienza.

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. Pertanto, la società Ultracomm X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre ad Euro 100 per spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 352,50 (trecentocinquanta/50) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica;
 - II. Euro 111,00 (centoundici/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro a reclamo.



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

2. La società Ultracomm X è tenuta allo storno di tutte le fatture emesse di cui alla presente procedura ed al ritiro della pratica di recupero del credito eventualmente attivata.
3. La società Ultracomm è tenuta 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

Il Presidente

Dott. 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