

CO.RE.COM. CAL/RIP

DELIBERAZIONE N. 39-2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ciambrone xxxxx c/ Ultracomm xxxxx - n. utenza xxxxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 18-09-2018, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

| | |
|-----------------------------|----------------|
| Rotta Dott. Giuseppe | Presidente |
| Cileone Avv. Massimiliano | Vicepresidente |
| Santacroce Avv. Frank Mario | Segretario |

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del
Co.Re.Com; Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017; la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza acquisita al prot. n. 37529 del 21 settembre 2017, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota con prot.n. 38701, del 28 settembre 2017, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti, posto che l'operatore non ha comunicato, entro i termini, la propria volontà di partecipare alla procedura;

Considerato quanto segue:

1. La posizione della ricorrente

La ricorrente, titolare dell'utenza telefonica 0961997XXX di tipologia *business*, ha esposto quanto segue: *"L'operatore Ultracom ha attivato il servizio di preselezione automatica sulla linea telefonica emarginata in oggetto, non richiesta dall'utente. Riferisce la sig.ra Ciambrone che nel mese di febbraio un operatore, spacciandosi per Telecom, proponeva una modifica delle condizioni contrattuali. Si precisa che l'utente non ha mai manifestato l'intenzione di cambiare gestore. Il subentro non richiesto impedisce all'utente di svolgere l'attività professionale e di utilizzare il servizio sisal, nonché il pos"*.

Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto:

- a) *l'immediato rilascio della linea in favore di Telecom;*
- b) *l'annullamento posizione debitoria;*
- c) *l'indennizzo per disservizi e subentro non richiesto;*
- d) *l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami.*

L'istante, ha tra l'altro allegato in copia:

I) quattro reclami;

II) copia del provvedimento ex art. 5 del regolamento.

Con il primo di tali reclami, inoltrato il 15 marzo 2017, l'istante ha " *chiesto l'immediata sospensione del servizio offerto telefonicamente....omissis...*"

2. La posizione dell'operatore

La società resistente non ha prodotto alcuna memoria difensiva nei termini assegnati ed è, dunque, rimasta contumace.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rammenta che, durante la vigenza del vecchio regime procedurale, non era possibile chiedere e ottenere la condanna ad un *facere*. Pertanto, dovendosi applicare *ratione temporis* la delibera 173/07/CONS, viene dichiarata inammissibile la domanda *sub a)*.

Nel merito, l'utente lamenta l'arbitraria attivazione del servizio di carrier preselection. La preselezione dell'operatore, nota anche con l'acronimo cps (dall'inglese *carrier preselect*), è un servizio che consente di specificare il codice dell'operatore preferenziale, con il quale vengono eseguite tutte le chiamate per le quali non sia stato richiesto un instradamento particolare. Quindi, in virtù della carrier preselection, tutte le chiamate appartenenti alla tipologia associata alla prestazione sono istadate dalla rete dell'operatore di accesso verso la rete dell'operatore prelezionato.

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

La società resistente non si è costituita nell'ambito del presente procedimento e, di tal guisa, può convenirsi sulla rappresentazione dei fatti prospettata dall'utente, in quanto sostenuta da prove documentali coerenti con le rispettive deduzioni.

L'istante ha precisato di essere stato contattato telefonicamente da un agente o operatore di Ultracom, il quale avrebbe affermato di essere dipendente o collaboratore di Tim. Dalla documentazione in atti, poi, è provato che l'istante, il 15 marzo 2017, ha inoltrato all'operatore resistente, tramite fax, la richiesta di cessazione della preselezione automatica, lamentandosi di essere stato aggirato. La carrier pre-selection sarebbe stata ancora attiva alla data di deposito della presente istanza.

Tra le parti, dunque, non sussiste alcun contratto sottoscritto e, in ogni caso l'utente ha ricevuto una proposta telefonica ingannevole, sicché 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, i servizi attivati vanno considerati non richiesti ai sensi dell'art. 67 quinquiesdecies del codice del consumo e l'utente va tenuto indenne dalle conseguenze pregiudizievoli.

Pertanto, le richieste dell'utente *sub b) e c)* meritano di essere accolte, con l'effetto di comportare lo storno dell'intera posizione debitoria e di giustificare l'erogazione di un indennizzo.

Con riferimento al *quantum*, ai fini della determinazione dell'indennizzo spettante all'istante per l'attivazione non richiesta del servizio di carrier preselection, si richiama l'art. 7 dell'**Allegato A della Delibera Agcom 73/11/CONS**, secondo cui: " *In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier preselection, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione,*

fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi".

Per quanto riguarda, invece, il periodo cui commisurare l'indennizzo, essendo rimasta imprecisata la data di attivazione, il *dies a quo* è da identificarsi nel 15 marzo 2017 (coincidente con l'invio per fax del primo reclamo), mentre il *dies ad quem* è il 21 settembre 2017 (data di deposito dell'istanza di definizione), con riconoscimento della somma di **€ 475,00 (quattrocentosettantacinque/00)** per 190 gg. di ritardo.

Circa il mancato funzionamento della linea pos, le deduzioni di parte ricorrente ne riconducono l'origine all'attivazione arbitraria dei servizi. Tale disservizio è stato lamentato con il fax/reclamo del 5 maggio 2017, ritualmente depositato dall'utente. La produzione documentale attesta, coevamente, la decorrenza da tale momento del termine per la risoluzione del disservizio e il ritardo dell'operatore, da quantificarsi in 139 gg. Ai sensi del combinato disposto dei commi 1 e 4 dell'art. 5, delibera 73/11/CONS, allegato a, trattandosi di un servizio accessorio, l'importo giornaliero unitario per il calcolo è di € 1,00, per un indennizzo complessivo di **€ 139,00 (centotrentanove/00)**.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, unitariamente intesi per identità dell'oggetto, anch'esso va riconosciuto e deve essere altresì quantificato nella misura di € 1,00 pro-die, così come sancito **ex art. 11, delibera 73/11/cons**. L'arco temporale di riferimento è ricompreso tra il 15 marzo 2017 e la data di deposito dell'istanza di definizione, decurtato dai quarantacinque giorni di tempo concessi la sua evasione dalla normativa regolamentare, con riconoscimento della somma di **€ 145,00 (centoquarantacinque/00)**.

Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*";

Ciò posto, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva la mancata adesione dell'operatore all'udienza di conciliazione e la mancata costituzione in quello di definizione, l'accoglimento parziale dell'istanza, le eccezioni proposte e le difese spiegate, con riconoscimento in favore della ricorrente della somma di **€ 100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

In accoglimento parziale dell'istanza di definizione promossa da Ciabrone M.L., con inammissibilità/rigetto delle ulteriori domande, Ultracom XXX è tenuta a

1) regolarizzare la posizione amministrativa-contabile della cliente, stornando tutte le fatture e somme addebitate per l'utenza 0961997XXX, fino definitiva chiusura contabile del rapporto contrattuale;

2) corrispondere le seguenti somme:

a) **€ 475,00 (quattrocentosettantacinque/00)**, per l'attivazione non richiesta della prestazione di carrier preselection;

b) **€ 139,00 (centotrentanove/00)**, per il mancato funzionamento della linea pos;

- c) € 145,00 (centoquarantacinque/00), per la mancata risposta ai reclami;
b) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo e che le stesse dovranno essere versate a mezzo bonifico bancario o assegno;

2) la società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;

3) il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

4) è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

5) il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore
F.to Avv. Rosario Carnevale