

Co.Re.Com. Cal/EC

DELIBERAZIONE N. 66-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxx HOTEL di Servente xxxx c/ ULTRACOMM
(utenza xxxxxx)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 31-10-2016, 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 tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

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 dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 13 aprile 2016 ed acquisita al prot. n. 15744;

Vista la nota del 15 aprile 2016, prot. n. 16317, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante sig.ra Servente O.R. nella qualità di titolare e legale rappresentante della ditta xxxx Hotel con sede in Lamezia Terme, dichiara di aver ricevuto il 27 marzo 2015, a mezzo posta ordinaria, una comunicazione relativa all'attivazione, con decorrenza 2 marzo 2015, di un contratto di preselezione con l'operatore Ultracom, sebbene non ne fosse stato stipulato alcuno. A seguito di tale comunicazione, posto il malfunzionamento della propria utenza telefonia n. 0968411xxx, già cessata dal precedente operatore Telecom Italia, la sig.ra Servente inoltrava a mezzo raccomandata a.r. n. 587973xxx del 28 marzo 2015, formale richiesta di disdetta, senza che l'operatore ne desse il dovuto seguito, riscontrata, *ex adverso*, il successivo 2 ottobre, ma con un sollecito di pagamento, per accertata situazione creditoria nei confronti della ricorrente.

L'11 novembre, la sig.ra Servente si vedeva, pertanto, costretta a reclamare avverso tale sollecito con un'ulteriore raccomandata a.r. n. 821764xxx, invitando e diffidando l'operatore Ultracom all'immediato rilascio della linea telefonica 0968411xxx, con contestuale richiesta di indennizzo per la prestazione di carrier pre-selection arbitrariamente attivata. Posta l'inerzia del resistente, la ricorrente, il 29 aprile 2016, con istanza acquisita al prot. n. 18044, ha inoltrato a questo Ufficio istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo ex art. 21 del Regolamento, conclusosi con la determinazione n. 203 del 16 maggio 2016. Con tale provvedimento questo Ufficio ha disposto che gli operatori Tim-Telecom Italia ed Ultracom, mettessero in atto tutte le procedure tecnico-amministrativo-gestionali, atte a garantire la disattivazione della preselezione automatica e il ripristino della completa funzionalità dell'utenza *de qua*, entro il 6° giorno successivo al ricevimento della determinazione.

In base a tali premesse, l'istante richiede:

- a. Annullamento delle fatture emesse dalla società Ultracom;
- b. Indennizzo per attivazione del servizio di preselezione non richiesto;
- c. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d. Ripristino della linea originaria;
- e. Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta nulla ha controdedotto al riguardo.

3. Motivazione della decisione

PRELIMINARMENTE, è opportuno puntualizzare come l'operatore Tim-Telecom Italia sia stato destinatario del provvedimento temporaneo ex art. 21 del Regolamento, *sub specie* determinazione n. 203 del 16 maggio 2016, esclusivamente in via residuale, ai sensi dell'art. 22 della Delibera n. 417/06/CONS, che consente a che la richiesta di disattivazione della preselezione possa essere indirizzata, in alternativa, all'operatore di accesso, che ne informa l'operatore preselezionato.

Passando all'esame del merito della controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si rileva come le richieste formulate da parte istante, trovano accoglimento, per come di seguito motivato.

Quanto al disservizio relativo all'attivazione sulla linea 0968411xxx della prestazione non richiesta di carrier pre-selection, tale circostanza è stata ampiamente documentalmente provata dal ricorrente, che il 28 marzo 2015, giorno successivo al ricevimento della comunicazione relativa all'attivazione del servizio *de quo* sulla propria utenza, ha inoltrato a mezzo posta raccomandata a.r. al gestore Ultracomm una richiesta di disdetta, in atti, mai riscontrata.

L'operato del gestore, che ha arbitrariamente attivato un servizio di preselezione e non ha provveduto alla sua cessazione a seguito di formale disdetta, né a seguito del provvedimento temporaneo ex art. 21 del Regolamento (determinazione n. 203 del 16 maggio 2016), fa insorgere in capo alla ricorrente il diritto all'indennizzo ex art. 7 del Regolamento, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, per la somma di € 1.455,00 (millequattrocentocinquantacinque/00), calcolata per un importo pari ad € 2,50 (dueeuro/50) al giorno x 582 giorni, dal 2 marzo 2015 al 4 ottobre 2016, data di ultima comunicazione intervenuta col gestore Tim-Telecom Italia, da cui risulta il protrarsi di un'impossibilità tecnica di disabilitazione della preselezione *de qua*, dovuta al persistere del mancato rilascio della risorsa da parte del gestore Ultracomm.

Ai sensi dell'art. 7 del Regolamento, meritevole di accoglimento è, parimenti, la richiesta di storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile dell'attivazione della preselezione non richiesta, e di tutti gli eventuali ulteriori corrispettivi ed oneri fatturati alla ricorrente.

A ciò si aggiunga l'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, che si liquida nella misura massima di € 300,00 (trecentoeuro/00), ex art. 11, comma 1, del citato Regolamento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si liquida in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 150,00 (centocinquantaeuro/00) considerato che, nonostante la totale fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione non si è tenuto per mancata adesione da parte del gestore Ultracomm.

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

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente:

- 1) L'accoglimento della richiesta formulata dalla sig.ra Servente O.R. nella qualità di titolare e legale rappresentante della ditta xxxx Hotel, con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Ultracomm, di rilascio della risorsa 0962411xxx con immediata disattivazione della preselezione;
- 2) L'accoglimento della richiesta di storno integrale della posizione debitoria della ricorrente nei confronti della società Ultracomm;
- 3) La società è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 150,00 (*centocinquantaeuro/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - a) € 1.455,00 (*millequattrocentocinquantaquattro/00*), a titolo di indennizzo per attivazione non richiesta della prestazione di carrier pre-selection;
 - b) € 300,00 (*trecentoeuro/00*), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 4) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;
- 5) 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;
- 6) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 7) 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