

*Co.re.com. Cal. Vic*

## DELIBERAZIONE N. 74

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - xxx DI MAESANO xxx C/ ULTRACOMM

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 4/06/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| Prof. Alessandro Manganaro | Presidente |
| Dott. Gregorio Corigliano  | Componente |
| Dott. Paolo Posteraro      | Componente |

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del 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- Co.re.com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

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 ed il Co.re.com. 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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 21 luglio 2011, acquisita al prot. Co.re.com. Calabria n. 36746, con cui il Sig. Maesano xxx titolare dell'omonima xxx ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con Ultracom xxx., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 28 luglio 2011 (prot. n. 37816), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ditta istante, intestataria di un contratto di tipo "business" relativo a un servizio di telefonia fisso, ha dichiarato che nel mese di novembre 2010, un operatore di Ultracom xxx qualificandosi "falsamente" come operatore Telecom contattava la sig.ra Foti, moglie del titolare dell'xxx intestataria della linea telefonica, al fine di proporle un'allettante offerta commerciale, che, nella sua presentazione complessiva appariva *prima facie* vantaggiosa. La sig.ra Foti, pur non avendo aderito ad alcuna proposta commerciale dell'operatore, scopriva, suo malgrado, dopo qualche tempo, con la ricezione di una prima fattura di pagamento, di essere stata, a suo dire, vittima di una pratica commerciale scorretta, posta in essere da Ultracom e contenente informazioni non rispondenti al vero ed ingeneranti confusione con i prodotti e la denominazione sociale di altro operatore, e, segnatamente di Telecom. In data 22 dicembre 2010 la sig.ra Foti contattava l'ufficio reclami di Ultracom, lamentando il cambio arbitrario di gestione praticato illegittimamente senza che da parte della stessa o dei familiari fosse mai stato manifestato alcun consenso all'attivazione del servizio. L'operatore Ultracom xxx., secondo quanto riportato dalla moglie dell'istante, replicava dicendo di possedere tutte le autorizzazioni all'uopo necessarie per utilizzare la denominazione sociale dell'operatore Telecom, invitando, nel mentre, la sig.ra Foti a corrispondere l'importo delle fatture insolute, altrimenti sarebbe stata praticata la sospensione del servizio, cosa effettivamente accaduta il 23 dicembre 2010. Da quella data l'xxx Maesano non ha più potuto usufruire della linea telefonica per il traffico in uscita con grave nocumento delle proprie ragioni ed interessi. A fronte della sospensione della linea in uscita, la ditta istante presentava due reclami scritti, mediante a.r. in cui si doleva dell'accaduto, lamentando, contestualmente, l'attivazione di un servizio telefonico in effetti mai richiesto e promosso come un prodotto erogato da altro gestore. Protestava, dunque, asserendo di essere stata deliberatamente fuorviata dall'operatore con artifici tali da essere indotta a ritenere, contrariamente al vero, che il servizio telefonico fosse erogato da Telecom di cui già l'xxx Maesano era cliente. I reclami *de quibus* non sortivano alcun effetto. Successivamente la ricorrente depositava istanza per tentativo di conciliazione andato fallito, stante la mancata adesione dell'operatore che non presenziava al procedimento, nonostante la regolarità dell'avviso di convocazione. In seguito presentava istanza per la definizione della controversia, ribadendo le doglianze e le richieste già prospettate in sede di conciliazione. Anche nel procedimento di definizione Ultracom xxx. non svolgeva alcuna attività difensiva. Esperita l'attività istruttoria il fascicolo veniva quindi trattenuto per la decisione.

### Motivi della decisione

#### 1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Per quanto attiene al comportamento delle parti, si dà atto che l'operatore non ha aderito alla fase di conciliazione che si è conclusa con verbale di mancata adesione ai sensi dell'art. 8, co. 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. L'operatore, parimenti, non ha svolto alcuna attività difensiva nella fase di definizione.

#### 2. Riguardo al merito.

Entrando nel merito della controversia, occorre esaminare separatamente le singole questioni portate all'attenzione di questo Co.re.com.

##### 2.1. Sull'attivazione di servizi non richiesti e sulla sospensione del servizio

Occorre preliminarmente appurare se sia stato concluso un contratto di somministrazione del servizio telefonico tra la ditta istante ed Ultracom xxx. L'istruttoria sul punto ha accertato che l'utente ha sempre contestato l'adesione ai servizi dell'operatore, il quale, dal canto suo, si è reso inadempiente agli obblighi previsti dalla delibera n. 664/06/CONS che all'art. 2, co. 6, prevede che a fronte della richiesta dell'utente l'operatore debba inviare un apposito modulo di conferma del contratto, contenente una serie di informazioni tra cui quella relativa alla facoltà dell'utente, "ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto", di "proporre opposizione, a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la [...] facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai

sensi dell'art. 3 e dall'art. 57 del Codice del consumo". Secondo il successivo comma 7 l'operatore può fornire le informazioni indicate dal comma 6 anche a mezzo di "un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo", purché esso sia sottoscritto dal titolare dell'utenza telefonica. Ebbene, rispetto a entrambi gli obblighi Ultracommm xxx. si è mostrata inadempiente ignorando deliberatamente le richieste della ricorrente vieppiù che è preciso obbligo per l'operatore comunicare al consumatore, all'inizio della telefonata promozionale allo stesso diretta, la denominazione della società e lo scopo commerciale della chiamata. Inoltre deve informarlo sulla possibilità di recedere dal contratto entro 10 giorni, secondo le norme sui contratti a distanza ispirate ai principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori, tradizionalmente deboli e vulnerabili. Tutto ciò evidentemente non è accaduto, tant'è vero che i vari reclami inoltrati all'uopo dall'istante non hanno avuto alcun seguito (v. *infra* 3.)

Ciò premesso, risulta documentalmente accertato che Ultracommm xxx ha attivato l'erogazione del servizio telefonico, in modalità Carrier Preselection (CPS), escludendo, pertanto, la somministrazione del servizio da parte del precedente operatore, Telecom. Siffatta "occupazione" e gestione della linea da parte di Ultracommm xxx. è chiaramente illegittima, non fondandosi - in base ai risultati dell'istruttoria espletata- su alcun valido contratto. E' opportuno, inoltre, evidenziare che Ultracommm xxx, una volta presa in carico l'utenza telefonica, ha materialmente privato la ricorrente della possibilità di effettuare traffico in uscita sin dal 23 dicembre 2010. La circostanza, dedotta dall'utente, non è stata contestata dall'operatore e risulta pertanto accertata in mancanza di prove di segno opposto a quelle allegate dalla ricorrente. Questa condotta si appalesa come successiva e autonoma lesione dei diritti dell'utente, poiché questi non solo si è visto privare illegittimamente delle prestazioni del proprio operatore, Telecom, ma si è anche visto sospendere la linea telefonica in uscita, e ad oggi non ancora ripristinata. Le due fattispecie impongono pertanto il pagamento di un indennizzo, da liquidarsi ripartitamente per ciascun disservizio, in ossequio al principio di pluralità degli indennizzi espresso dal capo III.3.3. del. AGCOM 529/09/CONS.

Alla luce di quanto esposto, la quantificazione di tali indennizzi deve essere effettuata secondo quanto disposto dall'Allegato "indicatori di qualità - obiettivi- indennizzi", dettaglio 6, della Carta dei servizi di Ultracommm xxx che prevede una somma di € 2,00 al giorno. Il limite massimo di liquidazione pari ad €. 20,00 deve invece essere disapplicato, come da costante prassi dell'AGCOM e di questo Co.re.com., in quanto la somma altrimenti riconosciuta non sarebbe proporzionale al pregiudizio arrecato (art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP). Nel caso di specie infatti, considerando l'attività commerciale svolta dalla ditta istante, appare evidente che il disagio subito dalla stessa è stato grave, costante e prolungato, non godendo delle prestazioni di Telecom, ritenute dall'utente migliori in forza del contratto sottoscritto, e soprattutto vedendosi privato della possibilità di effettuare traffico telefonico in uscita e quindi di un servizio necessario per lo svolgimento della propria attività. Il periodo di maturazione dell'indennizzo deve essere individuato in quello intercorrente tra: (*dies a quo*) la data di inizio del disservizio, il 23 dicembre 2010; (*dies ad quem*) la data di adozione della delibera di definizione, ovvero, alternativamente, quella di decorso del termine di conclusione del procedimento, pari a centocinquanta giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza, qualora il procedimento si concluda oltre tale termine ordinario. Ciò premesso, applicandosi nel caso di specie questo secondo principio di individuazione del *dies ad quem* e considerando che l'istanza di definizione è stata depositata in data 21 luglio 2011 e che il disservizio è perdurato almeno sino al decorso del termine procedimentale di centocinquanta giorni (18 dicembre 2011), si ricava la maturazione di un indennizzo complessivo per entrambi i disservizi patiti pari a €. 1.440,00 (diconsi millequattrocentoquaranta/00), corrispondenti a 360 giorni (dal 23 dicembre 2010 al 18 dicembre 2011).

## 2.2. Sulla annullamento delle fatture

Ultracommm xxx. è inoltre tenuta ad annullare tutte le fatture emesse in ordine al rapporto su cui si controverte in quanto relative a prestazioni mai richieste dall'utente, tenendo indenne quest'ultimo anche dal pagamento di ogni prestazione tributaria o di ogni costo inerente all'eventuale recupero del credito illegittimamente vantato da Ultracommm xxx.

## 3. Sulla mancata risposta ai reclami

L'operatore non ha mai fornito risposta ai reclami dell'utente trincerandosi dietro un risoluto silenzio. All'uopo l'utente ha lamentato la mancata risposta ai numerosi reclami telefonici e a quelli del 12 gennaio 2011 e dell'08 marzo 2011 prodotti in atti e relativi all'attivazione di servizi non richiesti ed immediatamente contestati; alla successiva indebita fatturazione ed alla illegittima interruzione della linea telefonica in uscita.

All'uopo la Carta dei Servizi Ultracommm xxx. in merito alla gestione dei reclami contempla un indennizzo di €. 2,00 per ogni giorno di ritardo con un massimo di €. 20,00.

A sua volta, in ordine alla misura dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo, occorre altresì rammentare che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Questo vale a dire che, nella determinazione della misura dell'indennizzo per la mancata o inadeguata risposta a reclamo, non si possa prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con

l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate. Venendo al caso in esame, va inoltre considerato che l'utente non ha mai avuto modo di interloquire con il gestore telefonico, rimasto assente sia nella procedura di conciliazione che in quella di definizione e che pertanto l'indennizzo da mancata e/o insufficiente risposta al reclamo va calcolato in via necessariamente equitativa e forfettaria, nell'importo di euro 300,00 (diconsi trecento/00).

#### 4. Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo l'importo di euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;  
Vista la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

#### DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza presentata dall'xxx di Maesano xxx in data 21 luglio 2011. La società Ultracomm è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario le seguenti somme calcolate come in motivazione:

- a) €. 1.440,00 (diconsi millequattrocentoquaranta/00), quale indennizzo per le causali indicate in motivazione;
- b) €. 300,00 (diconsi trecento/00), quale indennizzo per la mancata e/o insufficiente risposta ai reclami;
- b) €. 200,00 (diconsi duecento/00) a titolo di spese di procedura.

L'operatore è altresì tenuto ad annullare tutte le fatture emesse a carico dell'istante, tenendo indenne lo stesso anche dal pagamento di ogni prestazione tributaria o di ogni costo inerente all'eventuale recupero del credito illegittimamente vantato da Ultracomm xxx.

Le somme a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.  
Si rigetta ogni altra domanda.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5 della delibera n. 173/07 CONS. e suc. modif. e int.;

Ai sensi dell'art.19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.re.com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009.

La società Ultracomm xxx. è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**I Componenti**

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

**Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

**V. Il Dirigente**

f.to Avv. Rosario Carnevale

