



Determinazione 7/2016

Definizione della controversia Azienda Agricola F.lli Agnelli/Ultracomm Inc.

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTO il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817;

VISTO 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;

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

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 2 febbraio 2015, con cui l'Azienda Agricola F.lli Agnelli ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Ultracomm Inc. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 3 febbraio 2015 e 20 febbraio 2015, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per l'11 marzo 2015;

VISTO il verbale dell'udienza dell'11 marzo 2015;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 2 febbraio 2015 (prot. 2015/2182), l'Azienda Agricola F.lli Agnelli ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Ultracomm Inc. (d'ora in avanti, Ultracomm), ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e internet (Adsl).

1. La posizione dell'istante

L'azienda Agricola F.lli Agnelli, nell'istanza di conciliazione, nell'istanza di definizione della controversia, e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

- nell'aprile 2014, la sig.ra Bianchi XXX, "*estranea all'azienda agricola F.lli Agnelli*", ha aderito mediante *vocal order* a un'offerta dell'operatore Ultracom per la gestione dei servizi di fonia e internet sull'utenza XXX – allora intestata al sig. XXX Agnelli – già in gestione dell'operatore Telecom Italia;
- il titolare dell'Azienda Agricola F.lli Agnelli (poi divenuta intestataria della predetta utenza) non è stato portato a conoscenza di tale circostanza, né è mai stata ricevuta dalla sig.ra Bianchi copia cartacea del contratto concluso telefonicamente, da cui potere apprendere (oltre che dell'effettiva esistenza dello stesso contratto) dei termini e delle condizioni dei servizi offerti da Ultracom;
- in data 27 giugno 2014, a seguito di ricezione della fattura Ultracom n. 006010321405 del 1° giugno 2014, l'Azienda Agricola F.lli Agnelli, attraverso il proprio legale, l'Avv. XXX Croce, ha inviato lettera di formale contestazione della stessa fattura e del contratto attivato da Ultracom, con contestuale richiesta di copia cartacea del contratto asseritamente concluso dall'Azienda Agricola F.lli Agnelli e con diffida "*ad inviare ulteriori fatture e/o estratti conto all'Azienda Agricola F.lli Agnelli*";
- a metà giugno improvvisamente i servizi sull'utenza XXX sono stati interrotti;
- in data 7 luglio 2014, il titolare dell'Azienda Agricola F.lli Agnelli, sig. XXX Agnelli, ha presentato al Co.Re.Com. Lombardia istanza di provvedimento temporaneo per la riattivazione dei servizi nei confronti di Telecom e Ultracom;
- in data 11 novembre 2014 si è svolta l'udienza di conciliazione, cui l'operatore Ultracom, benché regolarmente convocato, non ha partecipato;
- con comunicazioni del 5 gennaio e del 3 febbraio 2015, Ultracom ha inviato all'Azienda Agricola F.lli Agnelli solleciti di pagamento per la fattura n. 006010321405 rimasta insoluta.

Tanto premesso, l'Azienda Agricola F.lli Agnelli ha formulato le seguenti richieste:

- "*accertarsi e dichiararsi la mancata stipula del contratto di telefonia con Ultracom*";
- "*accertarsi la non debenza delle somme portate dalle fatture sino ad oggi illecitamente emesse*" da Ultracom.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracom non ha depositato memorie nei termini previsti dall'art. 16 Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento cit.*, di cui all'all. A, né ha partecipato all'udienza di discussione, benché regolarmente convocata.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento cit.*

Nel merito, la controversia attiene alla contestazione di fatture emesse sulla base di un contratto non riconosciuto dalla parte istante, in quanto asseritamente stipulato (telefonicamente) da persona non intestataria della linea telefonica.

Va preliminarmente precisato che risulta acquisita agli atti la nota, datata 20 luglio 2014, con cui Ultracomm, confermata la circostanza dell'avvenuta attivazione dei servizi in CPS sull'utenza 0377/807010 per effetto del contratto stipulato telefonicamente con la sig.ra XXX Bianchi in data 3 aprile 2014, *“onde esprimere concretamente il propri rammarico per ogni eventuale equivoco occorso con la sig.ra XXX Bianchi e al fine di comporre in maniera bonaria la controversia”* propone *“di abbonare ogni eventuale sospeso presente e futuro oltre a cancellare il contratto in essere”*. Ciononostante risultano parimenti acquisite le successive richieste di pagamento del febbraio e marzo 2015, inviate da Ultracomm all'Azianda Agricola F.lli Agnelli.

Ciò posto, ai fini della decisione sulla presente controversia, si rileva che dalla documentazione acquisita dall'Ufficio e presente nel fascicolo del procedimento per il tentativo obbligatorio di conciliazione risulta provata, attraverso la registrazione del *vocal order* prodotta dall'operatore, la circostanza dell'adesione della sig.ra XXX Bianchi all'offerta di Ultracomm per l'attivazione dei servizi con CSP sull'utenza 0377/807010. Dal *vocal order* emerge altresì chiaramente il fatto che la sig. Bianchi non fosse, al momento della proposta contrattuale telefonica, l'intestataria della predetta utenza (benché si dichiarasse autorizzata dal corretto intestatario) e che Ultracomm si fosse impegnata all'invio della copia cartacea del contratto.

Come è noto, per costante giurisprudenza dell'A.G.Com. e dei Co.Re.Com. delegati la domanda dell'utente relativa all'attivazione non richiesta di un servizio di CPS può essere accolta solo qualora risulti che l'operatore abbia attivato illegittimamente tale servizio (tra le tante, cfr. A.G.Com. Del. 118/11/CIR). Ora, nel caso di specie, se è vero che è stata fornita prova da parte dell'operatore – mediante deposito di copia del supporto magnetico attestante la registrazione vocale – *“del consenso inequivoco, effettivo e consapevole dell'utente all'attivazione del servizio telefonico di CPS da parte del gestore, raccolto nel rispetto degli obblighi informativi previsti dalla normativa vigente in ordine alle modalità di esercizio del diritto di ripensamento e del diritto di recesso”*, è altrettanto vero che tale consenso è stato prestato da persona non intestataria dell'utenza e che Ultracomm non ha conformato la propria condotta a quanto espressamente disposto dall'art. 2, comma 6, *Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza* di cui alla Del. A.G.Com. 664/06/CONS (applicabile *ratione temporis* al caso in esame), in base al quale, al fine di garantire la corretta informazione dell'utenza in caso di contratti a distanza: *“Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 Codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua 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”*. Invero, l'operatore, benché in tal senso onerato, non ha fornito prova di avere inviato tale modulo di conferma, nonostante le richieste formulate dall'istante; conseguentemente, né la sig. XXX Bianchi, né tantomeno il reale intestatario dell'utenza XXX, ha potuto avere completa ed effettiva conoscenza dell'offerta commerciale formulata telefonicamente da Ultracomm.

Alla luce di tutto quanto esposto si ritiene ragionevole dedurre l'illegittimità dell'attivazione dei servizi Ultracomm sull'utenza 0377/807010 e disporre, conseguentemente, lo storno integrale delle fatture emesse da Ultracomm nei confronti dell'Azienda Agricola F.lli Agnelli.

Spese di procedura

Considerato l'accoglimento della domanda della parte istante e il comportamento delle parti durante l'intera procedura – in particolare la mancata partecipazione dell'operatore alle udienze di conciliazione e di discussione e la proposta, formulata con nota del – ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, art. 19, comma 4, si ritiene ragionevole riconoscere in favore dell'istante la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia Azienda Agricola F.lli Agnelli/Ultracomm Inc., che Ultracomm inc. provveda:

1. allo storno integrale delle fatture emesse nei confronti dell' Azienda Agricola F.lli Agnelli;
2. a corrispondere in favore dell'Azienda Agricola F.lli Agnelli la somma di € 100,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Milano, 25 luglio 2016

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre