
ATTI 1.21.1. – 2018/00573/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 10

del 12 febbraio 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

| | |
|-----------------|--------------------------|
| SALA | Marianna Presidente |
| PERIN | Claudia Vice Presidente |
| SAVOINI | Gianluca Vice Presidente |
| CAVALLIN | Mario |
| DONADONI | Pierluigi |

Oggetto: **Definizione della controversia XXXX XXXX / Ultracom Inc.**

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. 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*, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 17 gennaio 2018 con cui il sig. XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Ultracom Inc. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 17 gennaio 2018 ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il signor XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia insorta con Ultracomm Inc. (da qui in seguito Ultracomm) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa.

1. La posizione dell'istante

Il signor XXXX XXXX nell'istanza di definizione e nella memoria depositata ha rappresentato quanto segue:

- Il signor XXXX è titolare di due utenze *business* presso il proprio studio professionale (XXXXXXXX telefono fisso e XXXXXXXXX fax) nonché di una utenza privata presso l'abitazione (XXXXXXXX), tutte con l'operatore Telecom Italia dei cui servizi si avvale sin dal 2015;
- Il 28 marzo 2017 un sedicente operatore del servizio clienti Telecom Italia telefonava presso lo studio professionale dell'utente parlando con la collaboratrice signora XXXX XXXX (e non già con il signor XXXX), alla quale prospettava la mera possibilità di rinegoziare a condizioni più favorevoli le condizioni economiche dei servizi sia per le utenze *business* (telefono e fax) e sia per l'utenza privata;
- A metà del successivo mese aprile il signor XXXX riceveva inopinatamente presso la propria abitazione, a mezzo posta ordinaria, una lettera che lo informava dell'intervenuta attivazione del servizio in preselezione automatica da parte di Ultracomm sull'utenza Telecom Italia XXXXXXXXX oggetto della presente istanza (vd. doc. 2 istante), ricevendo altresì presso lo studio analogo comunicazione riferita alle utenze professionali;
- Il signor XXXX contesta di aver mai prestato il proprio consenso all'attivazione di tali servizi da parte di Ultracomm, non avendo mai nemmeno conferito con tale soggetto o suoi rappresentanti, che potevano avere eventualmente avuto contatti unicamente con la collaboratrice di studio nel corso della telefonata menzionata sopra, spendendo peraltro indebitamente il nome di Telecom Italia;
- Così stando le cose l'utente respingeva fermamente tutte le illegittime pretese di pagamento avanzate da Ultracomm (vd. doc. 3 istante), alla quale inviava altresì contestazioni scritte che rimanevano prive di riscontro.

Sulla base di tutto quanto esposto il signor XXXX formula le seguenti richieste:

- i. Storno da parte di Ultracomm di tutte le fatture e comunque di tutti i pretesi addebiti nei confronti dell'istante XXXX XXXX;
- ii. Indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizi;
- iii. Adozione da parte del Co.Re.Com di ogni ulteriore determinazione necessaria ad eliminare gli effetti pregiudizievoli derivanti all'istante dalla illegittima condotta di Ultracomm;
- iv. Liquidazione delle spese di procedura in favore di XXXX XXXX e a carico di Ultracomm.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracomm, benché regolarmente avvisato, non è comparso in occasione del tentativo di conciliazione del 13/11/2017 né in occasione dell'udienza 5/12/2018 del presente procedimento di definizione, né tanto meno ha formulato richiesta alcuna o dato riscontro ad alcuna comunicazione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Nel merito, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte per i motivi qui sotto esposti:

- a) A fronte della richiesta *sub i)* dell'utente, di storno da parte di Ultracom di tutte le fatture e comunque di tutti i pretesi addebiti vantati nei confronti dell'istante, tale richiesta risulta fondata atteso che, a fronte della contestazione del sig. XXXX consistente nel non aver mai prestato il proprio consenso ad alcuna proposta commerciale di Ultracom, tale operatore ha del tutto omesso di provare l'accordo in base a cui sarebbero sorti i crediti vantati, omettendo quindi di fornire la prova del fatto costitutivo del proprio diritto che, in caso di contestazione da parte dell'utente, incombe sull'operatore secondo quanto affermato da giurisprudenza consolidata (a partire da Cass. civ. SS UU 30 ottobre 2001 n. 13533).
- b) In merito alla richiesta *sub ii)* di indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizi (CPS), tale richiesta risulta fondata non avendo l'operatore fornito la prova dell'accordo per la fornitura dei servizi contestati e, pertanto, va applicato l'art. 7 All. A alla Delibera 73/11/CONS che appunto sanziona tale fattispecie prevedendo un indennizzo pari ad € 2,50 per ogni giorno di attivazione: per il periodo di 295 giorni dal giorno 28 marzo 2017 (data della comunicazione scritta con cui l'operatore comunicava l'attivazione del servizio non richiesto - vd. doc. 2 istante) e sino al giorno 17 gennaio 2018 in cui è stata depositata l'istanza di definizione il (atteso che Ultracom non era comparsa in occasione dell'udienza di conciliazione), vanno liquidati complessivamente € 737,50 (= 295 X 2,50);
- c) In merito alla richiesta *sub iii)*, di adozione da parte del Co.Re.Com di ogni non meglio specificata determinazione ulteriore, necessaria ad eliminare gli effetti pregiudizievoli derivanti all'istante dalla illegittima condotta di Ultracom, tale richiesta risulta inammissibile in quanto del tutto generica e indeterminata, sia quanto agli eventuali effetti pregiudizievoli ulteriori rispetto a quelli per cui sono stati richiesti lo storno e l'indennizzo di cui sopra, sia quanto ai relativi rimedi non precisati in alcun modo dall'utente.
- d) In merito infine alla richiesta di liquidazione delle spese di procedura proposta dall'utente *sub iv)*, vd. *infra*.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione nonché di definizione, nel corso della quale l'istante ha fatto ricorso alla difesa tecnica di un professionista e l'operatore non è comparso in occasione del tentativo di conciliazione del 13/11/2017 né tanto meno in occasione dell'udienza 5/12/2018 nel presente procedimento di definizione, sulla base dei criteri adottati da questo Co.Re.Com. per la liquidazione delle spese si dispone il rimborso di € 150,00 complessivi in favore dell'istante per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal signor XXXX XXXX nei confronti di Ultracom Inc., per le motivazioni di cui in premessa;
2. Ultracom Inc. è tenuta:

- i. a stornare tutte le fatture e comunque tutti gli addebiti vantati nei confronti dell'istante per l'utenza privata XXXXXXXX presso l'abitazione del signor XXXX, oggetto del presente procedimento di definizione;
- ii. a corrispondere in favore dell'istante la somma di € 737,50 (settecentotrentasette/50) sulla base dell'art. 8 co. 1 Delibera 73/11/CONS All. A quale indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizi;
- iii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 150,00 (eurocentocinquanta/00) per le spese di procedura.

3. Ultracom Inc. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del CORECOM
Marianna Sala

È 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. 01 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.

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 del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini