

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 18 /18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX/ULTRACOMM INC.
(RIF. PROC. GU14 N° 304/17)
IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 10/04/2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	x	
Componenti	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 519/15/CONS del 25 settembre 2015 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica*”;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX in data 29 novembre 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 29065 nei confronti dell'operatore Ultracom Inc;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita ritardata disattivazione della carrier preselection posta in essere dall'operatore Ultracom Inc. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato di aver richiesto in data 01/07/2016 la cessazione del servizio di preselezione automatica sulla numerazione XXX per poter usufruire di migliori offerte economiche con Telecom.

La cessazione della preselezione avveniva solo nel mese di luglio 2017, nonostante numerose segnalazioni trasmesse all'operatore convenuto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti par ad euro 1.500,00;

2. La posizione dell'operatore Ultracom Inc.

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati né ha ritenuto di partecipare all'udienza di discussione fissata al 31/01/2018.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'istante lamenta la ritardata disattivazione da parte dell'operatore Ultracom del servizio di preselezione automatica richiesta in data 01/07/2016 e cessata solo a luglio 2017.

In merito alla disattivazione della carrier preselection (cps) si riportano di seguito le norme regolamentari emanate nel tempo dall'Autorità che definiscono il tipo di servizio e gli obblighi cui devono attenersi i gestori telefonici coinvolti.

La preselezione dell'operatore, nota anche con l'acronimo cps (dall'inglese *carrier preselect*), è un servizio messo a disposizione dalle moderne centrali telefoniche per semplificare la scelta tra operatori telefonici garantendo un pieno regime di concorrenza nel quadro della liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni. Tale servizio consente di specificare una volta per tutte 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 istradate dalla rete dell'operatore di accesso verso la rete dell'operatore prelezionato.

In tema di carrier preselection, la delibera 3/99/CIR "Regole per la fornitura della carrier selection equal access in modalità preselezione (carrier preselection)" stabilisce, all'art. 3 che "il recesso dal contratto di abbonamento da parte del cliente dell'operatore di accesso o la sospensione temporanea del servizio da parte dell'operatore di accesso comportano automaticamente la cessazione o la sospensione temporanea di tutti i servizi ad esso legati, in particolare del servizio di carrier preselection". Il successivo art. 7 prevede che "l'operatore prelezionato è tenuto a comunicare all'operatore di accesso il recesso dal contratto da parte del cliente o la scadenza del contratto che non sia stato rinnovato con almeno quindici giorni di anticipo

rispetto alla data di disattivazione del servizio del servizio indicata nella richiesta di recesso o nel contratto stesso”.

La delibera 4/03/CIR “Integrazione delle disposizioni in materia di carrier preselection: norme in materia di disattivazione” dispone, all’art. 1, che “per disattivazione della prestazione di carrier preselection s’intende la disattivazione, a seguito di recesso volontario da parte del cliente, della carrier selection equal access in modalità di preselezione (carrier preselection)”. L’articolo 2 stabilisce che “l’utente che intende disattivare la prestazione di cps comunica per iscritto la propria volontà inequivocabile all’operatore preselezionato o, in alternativa, all’operatore di accesso secondo le forme previste dalla normativa vigente.”.

Nell’allegato B della delibera n. 179/10/CONS sono specificati i tempi della procedura per la disattivazione della prestazione di cps: in particolare l’art.11 dispone che il processo di lavorazione della richieste di disattivazione della cps sottoscritta dal cliente deve concludersi entro dieci giorni.

Dalla documentazione in atti è provato che l’istante in data 01/07/2016 ha inoltrato tramite fax all’operatore convenuto la richiesta di cessazione della preselezione automatica. Lo stesso asserisce che la disattivazione è avvenuta soltanto a luglio 2017.

Secondo le norme regolamentari soprarichiamate l’operatore, a fronte della richiesta di cessazione della preselezione automatica effettuata in data 01/07/2016, avrebbe dovuto procedere alla sua disattivazione entro l’11/07/2016.

In assenza di qualunque allegazione da parte della società Ultracomm Inc., seppur in tal senso onerata, di elementi atti a provare non solo che l’omessa disattivazione della carrier preselection è stata determinata da impedimenti tecnici o da altre circostanze oggettivamente non imputabili alla medesima società, ma anche il corretto adempimento da parte della stessa agli oneri di informazione e di trasparenza nel rapporto con l’utente, non può non rilevarsi che era onere dell’operatore provare di avere adempiuto esattamente la propria prestazione o di avere fatto quanto era nelle sue possibilità per permettere all’utente di fruire del servizio richiesto (nel caso di specie: ottenere la cessazione della carrier preselection).

Ne consegue che l’operatore Ultracomm Inc. è responsabile per inadempimento, ai sensi dell’art. 1218 c.c., della prestazione consistente nella tempestiva disattivazione della carrier preselection richiesta in data 01/07/2016, con il conseguente insorgere in capo all’istante del diritto ad un congruo indennizzo.

Ai fini della determinazione dell’indennizzo spettante all’istante per le ragioni suesposte si richiama l’art. 7 dell’Allegato A della Delibera Agcom 73/11/CON relativa al Regolamento Indennizzi che prevede: “*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 il periodo cui commisurare l’indennizzo, il dies a quo è da identificarsi nell’11/07/2016 (vale a dire entro il termine di 10 gg. in cui l’operatore convenuto avrebbe dovuto procedere alla disattivazione), mentre il dies ad quem è 31/07/2017 (secondo quanto dichiarato dall’istante), per un totale di euro 962,50 (385 gg. * 2,50 euro).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare 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 euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all’udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Ultracom Inc., nei termini sopra evidenziati;

2. **La società Ultracom Inc.** è tenuta, a pagare in favore dell'istante oltre la somma di euro **100,00 (cento/00)** per il rimborso delle spese di procedura, la somma pari ad euro **962,50, (novecentosessantadue/50)**, a titolo di indennizzo per la mancata disattivazione della carrier preselection, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11.

3. La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

4. **La società Ultracom Inc.** è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 10 aprile 2018

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.