

DELIBERA N. 47 /16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX VOLPE/ULTRACOMM INC.
(RIF. PROC. GU14 N° 111/16)
IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 09/09/2016 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 4 dicembre 2008;

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 01 aprile 2011;

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. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l'istanza dell'utente Sig.ra XXX Volpe, presentata in data 4 maggio 2016 ed acquisita in pari data al prot. 10418;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'attivazione mai richiesta della carrier preselection da parte dell'operatore UltraComm Inc. Si accorgeva della predetta attivazione indebita soltanto in data 03/09/2015 alla ricezione della prima fattura emessa dall'operatore convenuto. Si attivava immediatamente per segnalare ciò che era accaduto, ma stante la difficoltà di raggiungere telefonicamente il gestore la cui sede è all'estero, inviava via fax e via e-mail una nota in data 25/09/2015 con la quale disconosceva sia la fattura ricevuta che il rapporto contrattuale costituito. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Lo storno dell'insoluto oltre al ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti in esenzione spese;
- ii. L'indennizzo per l'attivazione non richiesta della carrier preselection
- iii. Il rimborso delle spese di procedura in non meno di euro 300,00;

2. La posizione dell'operatore UltraComm Inc.

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati né ha ritenuto di partecipare all'udienza di discussione fissata all' 11/07/2016.

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.

Nel caso di specie ciò che è avvenuto è l'attivazione non richiesta della prestazione di carrier selection.

A fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia relativo all'attivazione della prestazione predetta, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei cd. "contratti a distanza" di cui all'articolo 50 e ss. del codice del consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla delibera Agcom n. 664/06/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione.

In particolare si tratta di accertare, attesa la contestazione dell'utente, se la dinamica di prospettazione dell'offerta, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (articoli 52 e 53 del codice del consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito (articolo 64). Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla

controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la “distanza” lo mette nell’impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire “prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza” (articolo 52); l’obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell’articolo 52 “prima od al momento dell’esecuzione del contratto” (articolo 53); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro dieci giorni lavorativi, decorrenti dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi informativi di cui all’articolo 52 “qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto” (articolo 64, comma 1 e 65, comma 2, lett. b). La violazione del dovere di consegna del documento informativo di cui all’articolo 53, comporta l’ampliamento del termine concesso al consumatore per l’esercizio del recesso che, per i contratti a distanza, è “di 90 giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto”. (articolo 65, comma 3).

Sulla scorta della normativa generale, la delibera Agcom n. 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell’operatore di telecomunicazioni, disponendo “che la volontà inequivoca del titolare dell’utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l’ora dell’avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell’utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l’adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3, 4 ed il consenso informato del titolare dell’utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell’interessato alla registrazione”. Il successivo articolo 6 del regolamento prevede che “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 dell’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 fax o 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”.

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per via telefonica. Infatti solo mediante apposito documento scritto il consumatore può verificare che l’offerta proposta sia meno conveniente rispetto a quanto prospettato per telefono dall’operatore, esercitando, quindi, il proprio diritto al ripensamento. Qualora la società somministrante il servizio non abbia provato di aver reso al cliente tutte le necessarie informazioni relative al servizio offerto, prima o al momento dell’esecuzione del contratto, mediante modello scritto riportante la data dell’avvenuto accordo, nessun credito può legittimamente vantare verso l’utente.

Pertanto, nel caso di specie, poiché parte convenuta non ha fornito alcuna giustificazione tecnico giuridica relativamente alla corretta stipula del contratto contestato nei termini suddetti, né ha fornito alcuna documentazione idonea a dimostrare in maniera inequivoca la volontà dell’istante di attivare il predetto rapporto

contrattuale, si ritiene accoglibile la richiesta dell'istante relativa all'annullamento della posizione debitoria.

UltraComm è quindi tenuta ad annullare tutte le fatture emesse in ordine al rapporto su cui si controverte in quanto relative a prestazioni mai richieste, tenendo indenne l'istante anche dal pagamento di ogni prestazione tributaria o di ogni costo inerente l'eventuale recupero crediti illegittimamente vantato.

Dovrà, altresì, riconoscere all'istante l'indennizzo previsto dal combinato disposto degli artt. 7 e 12 dell'allegato A) della Delibera Agcom 73/11 (trattandosi di utenza business) relativo all'attivazione non richiesta della prestazione di carrier preselection (ovvero euro 5,00 per ogni giorno di attivazione non richiesta) da calcolarsi dall'01/08/2015 (data di attivazione del contratto, come si evince dalle fatture) al 06/10/2015 (data di disattivazione del servizio, come si evince dalle fatture e dalla richiesta di cessazione trasmessa all'operatore Telecom) per un totale pari ad euro 330,00 (gg. 66*5,00 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 dalla Sig.ra XXX Volpe nei confronti dell'operatore UltraComm Inc, nei termini sopra evidenziati;

La società UltraComm Inc. è tenuta a pagare, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** per le spese di procedura, l'importo di euro **330,00, (trecentotrenta/00)**, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta della carrier preselection, ai sensi dell'art. 7 e dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11.

Le somme così determinate 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.

La società UltraComm Inc. è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo gli importi relativi alle fatture emesse in costanza del rapporto contrattuale.

La società UltraComm 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.

1. 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.

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

3. 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, 09/09/2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

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.