

DELIBERA N. 45 - 2019

**XXX SRL / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/102744/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 13/09/2019;

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”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante *“Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”*;

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 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX SRL del 27/03/2019 acquisita con protocollo n. 0133235 del 27/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società ricorrente ha rappresentato in sede di istanza di conciliazione: "Il nostro attuale operatore telefonico è la Telecom. Ad aprile siamo stati contattati dalla ditta Ultracom (ma hanno detto di essere della Telecom) a conoscenza del nostro contratto e addirittura quando era stato stipulato, offrendoci sconti in fattura perché si erano accorti di aver sbagliato ad applicare tariffa prevista dal nostro contratto. Assicurandoci di non cambiare contratto telefonico abbiamo accettato (la promessa di sconti fa sempre piacere), abbiamo fatto la reg. vocale dell'accettazione della nuova tariffa (dove dicono che non si può parlare e chiedere nulla fino alla fine della registrazione), finita la registrazione ci siamo assicurati di aver parlato con la Telecom (perché ci è sembrato di sentire nome strano ma si capiva poco) e ci è stato risposto di sì. Ad inizio giugno non riusciamo più ad effettuare chiamate in uscita, chiamiamo la Telecom e ci viene detto che come contratto siamo sempre con loro, ma le chiamate in uscita vengono gestite dalla ditta Ultracom. Ci fanno mandare modulo di richiesta di poter di nuovo effettuare traffico con loro. Mandiamo modulo ma nulla cambia ed iniziano ad arrivare le fatture come Ultracom, risentiamo la Telecom e ci dice di rimandare modulo. Naturalmente non paghiamo le fatture della Ultracom anche perché riteniamo di essere stati truffati. Adesso è arrivata lettera da avvocato della Ultracom che ci chiede pagamento delle vecchie fatture e ci dice che per recedere da loro contratto dobbiamo pagare una penale di € 60,00. Si può fare qualcosa per non pagare questa penale?". Sulla base di tale rappresentazione, la società ha formalizzato la seguente richiesta: "Chiediamo che la Ultracom ci liberi la linea telefonica lasciandoci con il nostro operatore Telecom senza dover pagare penali di recesso e senza pagare le loro fatture inviate".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha depositato alcuna memoria entro i termini assegnati.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito

Le domande poste dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato. Parte istante riferisce di non aver mai dato il consenso alla conclusione di un contratto diverso

da quello in essere con l'operatore Tim (già Telecom Italia S.p.A.) e di essere stata rassicurata dal Call Center che si trattava appunto di detto gestore e che si stava proponendo un'offerta economicamente più vantaggiosa. Solo a seguito dell'impossibilità di poter effettuare chiamate in uscita e di informazioni ottenute dal proprio operatore parte ricorrente si rendeva conto di aver concluso un contratto con un altro gestore per un servizio non voluto né richiesto. Per quanto riguarda l'operatore si osserva che Ultracom ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure nel prodromico procedimento di conciliazione, non avendo ad essi partecipato in alcun modo. La vicenda oggetto della presente controversia configura la fattispecie della "fornitura di servizio non richiesto", in particolare si incentra sull'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Ultracom, del servizio di Carrier Pre-Selection (CPS) sulla linea fissa intestata all'istante. In relazione alla predetta fattispecie l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalla conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile. Ora nel caso di specie l'operatore Ultracom non ha fornito prova alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione del servizio di CPS sull'utenza de qua, ad esempio fornendo la registrazione vocale su supporto magnetico così come previsto fra l'altro dall'art. 2712 del codice civile: l'organo scrivente ritiene pertanto che la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto sia esclusivamente addebitabile al suddetto operatore. Per quanto sopra esposto si ritiene che le richieste di storno delle fatture emesse da Ultracom e rimaste insolute nonché delle penali di recesso meritino accoglimento; il gestore dovrà altresì cessare il servizio di CPS attivato.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata da XXX SRL, per i motivi sopra indicati l'operatore Ultracom Incorporated (Ultracall), in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto allo storno delle fatture emesse nonché allo storno delle penali di recesso; il suddetto operatore dovrà, inoltre, procedere alla cessazione del servizio di CPS attivato.

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.

Il termine per ottemperare al presente provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 13 settembre 2019

IL PRESIDENTE