

DELIBERA N. 71-2019

**XXX XXX XXX / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/131003/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 20/12/2019;

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 XXX XXX del 03/06/2019 acquisita con protocollo n. 0238371 del 03/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta che trattasi di "Attivazione di un contratto mai richiesto nè tantomeno confermato. Probabile truffa telefonica presentandosi come altro operatore". Sulla base di quanto sopra, richiede "l'annullamento immediato del contratto, di tutti gli importi richiesti nelle varie bollette".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha depositato memorie difensive.

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 lamenta l'attivazione di un contratto mai richiesto nè tantomeno confermato; ritiene possa essersi trattato di "probabile truffa telefonica presentandosi come altro operatore". Come da documento allegato, in data 30.01.2019 riceveva da Ultracomm comunicazione di "conferma attivazione del servizio Ultracomm in Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia", che dettagliava i contenuti del listino applicato "Chiami tranquillo / Valore Meno" e precisava che la richiesta dell'istante di adesione ai servizi telefonici Ultracomm, fosse stata registrata, come da sua espressa autorizzazione, a mezzo firma vocale ai sensi della delibera n. 664/06/CONS dell'Autorità Garante per le Comunicazioni. Ora, le risultanze agli atti permettono di ritenere che la vicenda oggetto della presente controversia configuri la fattispecie della "fornitura di servizio non richiesto", incentrandosi sull'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Ultracomm, 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. Nel caso di

specie l'operatore Ultracomm 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; conseguentemente, 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 la richiesta di annullamento immediato del contratto e di tutti gli importi richiesti nelle varie bollette meriti accoglimento.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata da XXX XXX XXX, per i motivi sopra indicati l'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall), in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

annullare il contratto attivato sull'utenza n. XXX nonché a stornare tutte le fatture emesse ed emittende fino alla chiusura definitiva del ciclo di fatturazione.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 20 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis