

**DELIBERA N. 46-2020**

**XXX / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)  
(GU14/182279/2019)**

**Il Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 23/09/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; come modificata da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 del 01/10/2019 acquisita con protocollo n. 0416028 del 01/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Parte istante, nel corso della presente procedura, ha rappresentato quanto segue: *“A partire dalla primavera del 2018 siamo caduti, come tanti altri, nella trappola astutamente architettata dall'operatore telefonico Ultracomm. Quest'ultimo, spacciandosi per Telecom, ha inizialmente proposto una modifica della tariffa (estremamente conveniente), dopo di che, in una seconda telefonata (senza più menzionare il nome Telecom) ha richiesto tutti i dati aziendali e di conseguenza ha attivato un servizio aggiuntivo di preselezione che si è sovrapposto al contratto originario con la Telecom. Dopo aver inviato dei soldi per l'attivazione dell'offerta, senza alcuna ricezione del contratto, ci siamo resi conto del problema. Abbiamo subito chiesto all'operatore di recedere dal contratto (per mezzo fax, pec...). Sotto consiglio dell'Antitrust non abbiamo più riconosciuto nessun pagamento alla Ultracomm. Dopo mesi di tentativi di interruzione del servizio, siamo tutt'ora vincolati da questa situazione. Non abbiamo ricevuto risposta al tentativo di conciliazione, pertanto, diamo seguito all'istanza di definizione”.*

Tutto ciò premesso, l'istante richiede: 1) la disattivazione della preselezione automatica e la risoluzione contrattuale; 2) lo storno completo delle fatturazioni emesse da Ultracomm e la restituzione della somma versata di € 45,80; 3) il risarcimento del danno.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Ultracomm non si è costituito e non ha prodotto memorie né documentazione difensiva agli atti.

### **3. Motivazione della decisione**

#### **Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Tuttavia, con specifico riferimento alla domanda di risarcimento del danno sub 3), si rileva che la stessa non può costituire oggetto del presente giudicato, in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione come

definito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato alla delibera 353/19/CONS, secondo cui "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Anche volendo anche reinterpretare la domanda di risarcimento come domanda di indennizzo, la richiesta formulata dalla parte istante non può comunque trovare accoglimento in quanto nell'istanza non è specificato il periodo durante il quale l'utente ha subito l'attivazione del servizio non richiesto. In particolare, la mancanza assoluta di un corredo probatorio agli atti, volto a identificare il lasso temporale coinvolto dai disservizi, impedisce all'organo scrivente di poter quantificare gli indennizzi stessi e la relativa domanda resta generica.

#### **Nel merito.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla ricorrente può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Dall'enunciazione dei fatti risulta incontestato che parte istante non abbia richiesto il passaggio in Ultracom, e che l'iniziale volontà di adesione alla proposta contrattuale sia dipesa da una surrettizia rappresentazione dei fatti da parte di Ultracom, a causa della quale il cliente pensava di proseguire il rapporto con TIM.

Invero, sul punto occorre evidenziare che il gestore Ultracom, ancorché regolarmente convocato, non si è costituito e non ha prodotto memorie nell'ambito del procedimento.

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 dalle 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.

Pertanto, alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale sull'inversione dell'onere della prova in materia di obbligazioni contrattuali, di cui all'art. 1218 c.c., risulta che le dichiarazioni di parte istante non sono contestate, mentre nessuna difesa risulta prodotta a sostegno della posizione di Ultracom.

Ciò stante, la richiesta dell'istante di cui al punto 1) può trovare accoglimento, poiché risulta incontestata la responsabilità del gestore che non ha fornito al cliente adeguata informativa in merito alle effettive condizioni contrattuali che quest'ultimo si accingeva ad accettare; risulta altresì confermato che l'istante non aveva

consapevolezza del fatto che avrebbe aderito a una nuova proposta contrattuale di Ultracommm.

La società UltracommmInc. è quindi tenuta a cessare immediatamente i servizi indebitamente attivati sull'utenza dedotta in controversia, nonché ad interrompere l'eventuale ciclo di fatturazione.

Infine, per le medesime ragioni, può trovare accoglimento la richiesta dell'utente sub 2), in quanto si ritiene *sine titulo* la fatturazione emessa dall'operatore in riferimento al rapporto dedotto in controversia.

Si dispone, pertanto, l'obbligo di Ultracommm allo storno/rimborso delle fatture emesse e alla regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa del cliente in esenzione spese.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

la società Ultracommm Incorporated, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a: 1) cessare immediatamente i servizi indebitamente attivati sull'utenza dedotta in controversia, nonché ad interrompere l'eventuale ciclo di fatturazione; 2) stornare/rimborsare le fatture emesse con regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa del cliente in esenzione spese.

Respinge la richiesta sub 3).

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, 23 settembre 2020

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis