

DELIBERA N. 48 - 2020

**XXX/ ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/205452/2019)**

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 18/11/2019 acquisita con protocollo n. 0495280 del 18/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nel corso della presente procedura, ha rappresentato di essere stata contattata da un operatore che, spacciandosi per Telecom, proponeva un contratto facendo solo confermare i dati già in possesso del medesimo. Da quel momento giungevano alla ricorrente fatture che venivano saldate solo inizialmente, pur con contestuale reclamo telefonico. A seguito della sospensione dei pagamenti era inibita la possibilità di effettuare chiamate, nonostante dalle fatture risulti la cessazione del contratto al 5 marzo 2019.

Tutto ciò premesso, l'istante richiede: 1) la disattivazione della preselezione automatica; 2) lo storno completo delle fatturazioni emesse da Ultracomm e la restituzione delle somme versate; 3) il riconoscimento di un congruo indennizzo.

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.

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 Ultracomm, e che l'iniziale volontà di adesione alla proposta contrattuale sia dipesa da una surrettizia rappresentazione dei fatti da parte di Ultracomm, a causa della quale il cliente pensava di proseguire il rapporto con TIM.

Invero, sul punto occorre evidenziare che il gestore Ultracomm, 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 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 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 Ultracom. La società Ultracom Inc. 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 Ultracom allo storno/rimborso delle fatture emesse e alla regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa del cliente in esenzione spese.

Con riferimento invece alla richiesta sub 3) formulata dalla parte istante, essa non può 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.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

la società Ultracom Incorporated, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza del 18.11.2019, è tenuta a: 1) cessare immediatamente i servizi indebitamente attivati sull'utenza dedotta in controversia, nonché interrompere l'eventuale ciclo di fatturazione; 2) stornare/rimborsare le fatture

emesse e regolarizzare la posizione contabile/amministrativa del cliente in esenzione spese.

Respinge la domanda 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