

DELIBERA N. 49 - 2020

**XXX/ ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/207039/2019)**

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 20/11/2019 acquisita con protocollo n. 0500909 del 20/11/2019;

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 seguito della richiesta di conciliazione inoltrata nei mesi scorsi, in data 30 Settembre 2019 era stata convocata udienza di conciliazione UG/126621/2019. La controparte Ultracom Incorporated non si è presentata. Ho quindi inoltrato la presente GUI4”*. Nel ricorso introduttivo del prodromico procedimento di conciliazione la società ricorrente esponeva quanto segue: *“Nel mese di Marzo, un operatore, spacciandosi per il call center telecom (a conoscenza del mio contratto), mi ha comunicato l'intenzione di revisionare il mio contratto business con la proposta di un importo mensile inferiore motivando l'iniziativa per una campagna di fidelizzazione del cliente. Dopo qualche giorno, ha richiamato per una registrazione telefonica di approvazione contrattuale senza però citare nella registrazione la vera fonte societaria. In questo modo ha carpito la mia buona fede facendomi approvare l'attivazione del contratto. Successivamente, nessun contratto formale è pervenuto o quantomeno da me firmato e restituito. Dopo alcune settimane, mi è giunta la fattura per l'erogazione di questo servizio non richiesto e consapevolmente autorizzato. Ho quindi contattato il call center Ultracom chiedendo spiegazioni, dopo una serie di rimandi telefonici tra i vari uffici, a seguito delle mie rimostranze uno del call center ha minacciato il possesso della registrazione effettuata per giustificare la validità del contratto (carpita tramite il raggio della mia buona fede) come elemento incontestabile. Ho quindi ritenuto opportuno rivolgermi all'autorità competente per veder riconosciute le mie ragioni. Allego tutta la documentazione ricevuta e rimango in attesa di un Vostro riscontro”*.

Tutto ciò premesso, l'istante richiede: 1) lo storno completo delle fatturazioni emesse da Ultracom e la cessazione del contratto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracom 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.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla ricorrente può trovare 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 Ultracom.

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

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 20.11.2019, è tenuta a: 1) stornare le

fatture emesse e regolarizzare la posizione contabile/amministrativa del cliente in esenzione spese, con cessazione del contratto.

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