

DELIBERA N. 50 - 2020

**XXX/ ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/211517/2019)**

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 29/11/2019 acquisita con protocollo n. 0516557 del 29/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nel corso della presente procedura, ha rappresentato quanto segue: *“nel mese di aprile ho ricevuto una telefonata da parte di un call center che si sono presentati come Tim proponendomi una variazione di tariffa per ridurre i costi del telefono aziendale. In realtà ricevo comunicazione il 25/04/2019 che avevo sottoscritto un contratto con l'azienda Ultracom, quando io non avevo stipulato nessun contratto con loro in quanto si erano presentati come Tim. A questo punto ho subito telefonato alla Tim e inviato una serie di fax il primo in data 21/05/2019 e l'ultimo 02/10/2019 senza riuscire a risolvere nulla. Nei mesi seguenti si sono susseguite le comunicazioni alla Tim l'unica cosa che sono riusciti a fare è di attivarmi il 1033 prima di effettuare una chiamata credomi grossi disagi in quanto il telefono è utilizzato anche da persone anziane. Abbiamo anche provveduto a contattare la Ultracom sia via mail senza ottenere risposta e anche via fax senza riuscire a recapitarglielo in quanto non funzionante il numero da loro indicato sulla bolletta. A seguito di una nostra segnalazione in data 21/11/2019 alla Tim siamo riusciti finalmente a farci togliere a eliminare il 1033 per poter chiamare ma se contattiamo la Tim a loro risulta ancora l'operatore come edisontel e quindi ultracom. Continuano ad arrivarci solleciti di pagamento da Ultracom l'ultima del 26/09/2019 pari a € 111,43”*.

Tutto ciò premesso, l'istante richiede: 1) lo storno completo delle fatturazioni emesse da Ultracom e il ritiro della pratica di recupero del credito; 2) Rimborso dei danni subiti e delle spese sostenute per poter effettuare i fax e la documentazione necessaria per provare a tornare a Tim.

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. Tuttavia, con specifico riferimento alla domanda di risarcimento del danno e di rimborso spese sostenute sub 2), 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".

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, si ritiene *sine titulo* la fatturazione emessa dall'operatore in riferimento al rapporto dedotto in controversia e la richiesta 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 ritiro della pratica di recupero del credito.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

la società Ultracomm Incorporated, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza del 29.11.2019, è tenuta a: 1) stornare le fatture emesse e regolarizzare la posizione contabile/amministrativa del cliente in esenzione spese, con ritiro della pratica di recupero del credito.

Respinge la domanda sub 2).

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