

DELIBERA N. 58-2020

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE), ULTRACOMM INCORPORATED
(ULTRACALL)
(GU14/222761/2019)**

Il Corecom Piemonte

NELLA riunione del Il Corecom Piemonte del 03/11/2020;

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 27/12/2019 acquisita con protocollo n. 0554672 del 27/12/2019;

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 Marzo ricevo da parte della società Ultracall una fattura di € 4.39 ed una successiva di € 20.95 per un servizio che non ho mai attivato e richiesto. La linea fissa è fornita dalla società Tim da anni e non ho mai richiesto di cambiare gestore. Ad oggi mi arrivano sia fatture da Tim che dalla Ultracall. In data 27/03/2019 ho inviato la disdetta a Ultracomm, ma da circa due mesi siamo stati senza linea telefonica che veniva riattivata il 15.06.2019 a seguito di presentazione di GU5. Dal call center della società Tim veniva comunicato che il contratto risulta essere attivo con loro e che probabilmente è stato attivato il servizio di preselezione. In ogni caso non funziona e tale servizio non è mai stato richiesto oltre a non essere mai stato comunicato. Tale numero è di una Parrocchia e il disservizio ha provocato numerosi disagi all'attività”.*

Tutto ciò premesso, l'istante richiede: 1) lo storno del debito e la cessazione del contratto con Ultracomm; 2) l'indennizzo per la sospensione del servizio per circa due mesi; 3) l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue: *“È necessario sin da subito evidenziare la totale estraneità di TIM per i fatti oggetto dell'odierno procedimento. L'istante sostiene di non aver richiesto il servizio di preselezione automatica CPS, tuttavia quest'ultimo è stata attivato il 23.02.19, in seguito alla creazione dell'ordine, il 21.02.19, da parte di EuteliaSpA, come si evince dalle schermate Wholesale – sistema gestionale di TIM che, si badi bene, l'operatore non può in alcun modo modificare e che registra tutte le operazioni effettuate per una determinata utenza – relative alla linea n. XXX (doc.n.1). Inoltre, a partire dal 30.03.19, parte istante ha lamentato l'impossibilità di effettuare chiamate, per tale ragione ha presentato istanza GU5 presso il Corecom, che ha emesso un provvedimento temporaneo (doc.n.2) nei confronti di entrambi i gestori, imponendo a Tim di riattivare la linea senza il servizio di preselezione entro il 12.06.19. Essendo impossibilitata ad agire in assenza di uno specifico ordinativo emesso da Ultracall, Tim ha provveduto, in data 11.06.2019, alla rimozione tecnica della preselezione, permettendo così all'utente di effettuare chiamate in uscita. Orbene, per quanto attiene l'asserita sospensione dei servizi, si ribadisce come TIM non abbia alcuna responsabilità. L'utenza è sempre rimasta pienamente funzionante e fruibile su rete TIM. Qualora vi sia stato un disservizio, questo sarà da imputarsi, al più, ad Ultracall, che, si ribadisce ad*

adiuvandum, ha attivato la CPS in data 23.02.2019. Infine, è d'uopo evidenziare come l'istante non contesti alcuna fattura emessa dall'odierno operatore. Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di Tim SpA, che andrà sollevata da ogni responsabilità”.

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 ed è pertanto proponibile.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dal ricorrente possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso dalla documentazione prodotta dalla società TIM S.p.A. che la prestazione di CPS, attivata in data 23.2.2019, è stata rimossa dal gestore Tim stesso in data 11.6.2019, a seguito di provvedimento temporaneo emesso da codesto Corecom.

Dall'enunciazione dei fatti risulta incontestato che parte istante non abbia richiesto il passaggio in Ultracom e che abbia attivato involontariamente un contratto avente a oggetto il servizio di preselezione automatica con l'operatore Ultracom. Reso edotto del contratto stipulato al momento del ricevimento delle fatture e a seguito dei disservizi riscontrati, l'istante inviava alla società Ultracom in data 27.3.2019 una richiesta di disattivazione che restava inevasa. I disservizi venivano risolti in data 11.6.2019 quando la società Tim, a seguito di provvedimento temporaneo, provvedeva a rimuovere la CPS.

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 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.

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, 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 delle fatture emesse e alla cessazione del contratto.

Da quanto documentato agli atti si evince che la predetta società ha attivato indebitamente il servizio Ultracom in preselezione automatica su rete TIM, determinando l'impossibilità di effettuare chiamate a far data dal 30.3.2019, come si evince dalla documentazione agli atti.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto 2), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione della linea telefonica, correttamente interpretata come malfunzionamento della linea, può ritenersi accoglibile, atteso che lo stesso, dal 30.3.2019 al 11.6.2019 per il numero di 73 giorni, può ricondursi all'attivazione indebita della prestazione di CPS.

Ergo, tale disservizio, imputabile esclusivamente alla società Ultracom, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 3,00 pro die, per complessivi 219,00 euro.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante al punto 3), di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione indebita della prestazione di carrierpreselection da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 8, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrierselection o carrierpre-selection, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi", per il numero complessivo di 108 giorni dal 23.2.2019 al 11.6.2019 per complessivi 270,00 euro a carico del gestore Ultracom.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che ha documentato l'attività di gestione del cliente e per l'appunto ha richiesto di essere sollevata da ogni responsabilità.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

la società UltracommIncorporated, in persona del legale rappresentante pro tempore, in accoglimento dell'istanza del 27.12.2019, è tenuta a:

- 1) stornare le fatture emesse regolarizzando la posizione contabile amministrativa del cliente in esenzione spese e cessare il contratto;
- 2) corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi, la somma di euro 219,00, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo;
- 3) corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per arbitraria attivazione della prestazione di carrier-preselection, la somma di euro 270,00 oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo.

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, 3 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis