

DELIBERA N. 42 - 2021

**XXX/ ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/299937/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Il Corecom Piemonte del 19/11/2021;

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*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato 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 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 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 delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Vista la delibera n. 203/2020 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

VISTA l'istanza di XXX del 02/07/2020 acquisita con protocollo n. 0283879 del 02/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“Il giorno 12/03/2020 sono stato contattato per via telefonica dall'operatore XXX dicendomi che mi stava contattando da parte di TELECOM ITALIA per un adeguamento del mio contratto. Io più volte chiedendo all'operatore se la chiamata fosse da parte di TELECOM ITALIA per accertarmi della veridicità della chiamata, sono sempre stato rassicurato dall'operatore che stava chiamando per conto di TELECOM ITALIA. Interessato dalla proposta di un adeguamento del mio contratto Telecom Italia accetto di effettuare la registrazione accettando le condizioni che l'operatore mi aveva illustrato sempre dicendomi che si trattava di TELECOM ITALIA e che avrei successivamente ricevuto tutto via mail. Nei giorni successivi non ho più ricevuto nessuna comunicazione come invece mi era stato detto, fino al 04/04/2020 che mi vedo mandare una mail contenente una fattura da parte di ULTRACOMM INC e la copia della registrazione della telefonata dove accetto i termini sottoposti durante la chiamata ma priva della parte dove io ho più volte chiesto all'operatore se si trattasse di Telecom Italia. Insospettito della cosa ho fatto una ricerca su internet per sapere di più di questa azienda a me sconosciuta e mi sono imbattuto in diversi articoli che parlavano di una truffa che in tutti i casi la storia si ripeteva e che hanno sempre detto di chiamare per conto di TELECOM ITALIA. Allora in data 05/04/2020 ho mandato mail e fax chiedendo il recesso dal contratto perchè non risultava essere quello che mi era stato proposto durante la telefonata. In data 06/04/2020 sono stato ricontattato dall'operatore XXX dove chiedendomi spiegazioni della mia mail e fax ho richiesto di avere un riepilogo scritto (che avrei dovuto ricevere pochi giorni dopo la telefonata) di quello che avevo accettato telefonicamente in maniera non chiara. Sempre in data 06/04/2020 mi arriva una mail da XXX contenente finalmente in modo chiaro il contenuto del contratto e che non si trattava di TELECOM ITALIA. Visto che ho capito che appositamente hanno aspettato ad inviarmi per iscritto il contratto per far trascorrere i 14 giorni dalla telefonata per non darmi la possibilità di usufruire del diritto di recesso, io il giorno 07/04/2020 ho inviato una raccomandata con ricevuta di ritorno presso la loro sede legale sita in XXX per chiedere che il contratto fosse annullato visto che solo il 04/04/2020 ho preso piena consapevolezza di cosa in realtà mi era stato

sottoposto e da me accettato. Non ricevendo di nuovo nessuna comunicazione il giorno 15/04/2020 mi chiama la mia banca dove m'informa che c'è una richiesta di pagamento di 75,00 € da parte loro. Non avendo ricevuto nessuna fattura e comunicazione da parte di ULTRACOMM INC. non ho dato il consenso al pagamento. Volevo sapere come mi devo comportare in questa situazione”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) Annullamento del contratto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall) non ha prodotto memorie né documentazione difensiva agli atti.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

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

Invero, sul punto occorre evidenziare che il gestore Ultracomm 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'utente 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 incontestato 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 di stornare tutte le fatture emesse ed emittende fino alla chiusura definitiva del ciclo di fatturazione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

che la società Ultracom Incorporated (Ultracall), in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- stornare tutte le fatture emesse ed emittende fino alla chiusura definitiva del ciclo di fatturazione.

È fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

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, 19 novembre 2021

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis