

**DELIBERA N. 05 - 2022**

**xxxxxxx / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)  
(GU14/328887/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 02/02/2022;

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*” e s.m.i.;

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 e dalla delibera 390/21/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*” e s.m.i.;

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);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di xxxxxx del 20/09/2020 acquisita con protocollo n. 0383612 del 20/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, nell'atto introduttivo, in relazione all'utenza xxxxx rappresenta quanto segue: "Fino al mese di ottobre 2019 il servizio è stato fornito dal gestore TIM (TELECOM ITALIA). Nel mese di ottobre 2019 ULTRA COMM (in alcuni documenti ULTRA CALL) ha contattato telefonicamente xxxxxx presentandosi come società del gruppo TELECOM ITALIA proponendo una modifica del contratto per l'abbassamento delle tariffe. Veniva proposta attivazione del piano CHIAMI TRANQUILLO che manteneva la linea in esercizio a TIM con fatturazione del traffico telefonico su ULTRA COMM in preselezione automatica, chiedendo a utente la trasmissione della bolletta via fax per vedere le voci da disattivare. La tariffa proposta prevedeva il pagamento di un canone mensile di 19 € a TIM e 10 € ad ULTRA COMM. Nella registrazione vocale del contratto veniva poi specificato che i costi sono "IVA esclusa" per cui il costo effettivo del canone mensile corrisposto ad ULTRA COMM è risultato pari a 12,14 € IVA inclusa. La documentazione cartacea successivamente ricevuta, in busta intestata TELECOM INC. proponeva un contratto con durata 6 mesi, tacito rinnovo alla scadenza, penale per recesso anticipato di 60 € (scadenza naturale 29/04/2020). La variazione ha comportato un significativo aumento dei costi per il cliente che si è trovato a pagare le bollette sia a TIM che ad ULTRA COMM (NB: nel periodo ottobre 2019 – maggio 2020 il costo medio mensile della bolletta TIM è risultato superiore a 30 €). L'utente ad aprile 2020, all'approssimarsi della scadenza dei 6 mesi ha deciso di non rinnovare il contratto evitando il tacito rinnovo ed il pagamento di penali; la scelta doveva essere esercitata mediante invio di raccomandata entro il 29/04. In data 15/04/20 in prossimità della scadenza è emerso che ULTRA COMM aveva provveduto a variare il contratto. A seguito di specifica richiesta ULTRA COMM inviava le 2 registrazioni del primo contratto (Chiami Tranquillo) e una terza registrazione (in allegato) di una conversazione in cui un operatore (xxxxxx) offriva un nuovo contratto non meglio identificato a 25,95 € + IVA, durata 2 anni, penale di 100 € in caso di recesso anticipato. Nella conversazione il sig.xxxxxx si dimostrava interessato e chiedeva copia del contratto cartaceo. Il sig. xxxxx

chiedeva se l'IVA fosse sempre del 12% ed sig.xxxxxx confermava ciò anche se l'IVA applicata è al 22%. È evidente che la conversazione telefonica con il Sig. xxxxxxx aveva carattere informale, non era segnalato che la conversazione veniva registrata, non venivano forniti in modo formale i riferimenti della variazione, il nome del nuovo piano tariffario, i termini e le modalità per recedere dal contratto. Non è mai stato ricevuto un contratto scritto. Il call center della società, contattato in data 16/04/20, nella persona dello stesso xxxxxxx, dava riscontro che il distacco da TELECOM era avvenuto in data 13/03/20. La fattura del mese di marzo anticipata da ULTRA COMM via email non riporta la data di passaggio del servizio. L'utente ha deciso di non rinnovare il contratto alla scadenza dei 6 mesi e in data 21/04/20, entro i termini previsti, ha trasmesso comunicazione a mezzo raccomandata A/R (con ricevuta di ritorno) e via fax agli indirizzi segnalati su contratto (cfr. documento in allegato "Opposizione al tacito rinnovo del contratto "CHIAMI TRANQUILLO" esercitata entro i termini della scadenza e conseguente disdetta; disconoscimento del successivo preteso contratto stipulato da ULTRA CALL e delle relative penali in caso di recesso). Nell'opposizione al tacito rinnovo/disdetta l'utente ha incluso la richiesta di ricevere le fatture con i costi del servizio ULTRA COMM, con intenzione di saldare quanto dovuto per il servizio. Dopo l'invio dell'opposizione al tacito rinnovo / disdetta l'utente ha annullato la domiciliazione della bolletta sul conto corrente bancario. Prima dell'invio della Raccomandata A/R l'utente riceveva le fatture a mezzo posta prima di ricevere l'addebito su conto corrente bancario. In data 15/05 ULTRA COMM senza alcuna comunicazione preliminare all'utente ha disposto un addebito su conto corrente (RID) che includeva anche la penale per recesso anticipato (100 €+ IVA, 122 €); detta richiesta non è andata a buon fine per la sopra citata revoca della domiciliazione bancaria. Nella fattura di maggio datata 03/06 ULTRACOMM oltre alla penale ha incluso anche le spese per il pagamento respinto (12,2 €). Durante il passaggio da ULTRA COMM a VODAFONE si è verificata interruzione del servizio. In data 27/05/2020 l'utente ha avviato procedura di conciliazione (Procedimento UG/283982/2020). In data 5 giugno il sottoscritto riusciva a contattare il Servizio Clienti di ULTRA COMM e a ricevere via mail il dettaglio delle fatture con i costi pretesi dal gestore telefonico. I successivi tentativi di contattare il gestore non sono andati a buon fine in quanto il chiamante non era l'intestatario della linea. Da quel momento ULTRA COMM non ha più risposto ad alcuna comunicazione telefonica. In data 15 giugno abbiamo provveduto ad emettere un bonifico di 24,28 € a favore di ULTRA COMM che corrisponde a 2 mensilità del canone "CHIAMI TRANQUILLO", a saldo dei canoni non corrisposti per i mesi di aprile e maggio (il servizio è rimasto attivo con ULTRA COMM fino al 25/05/20 e successivamente è passato al gestore VODAFONE). In data 17/06/20 l'utente ha integrato la procedura di conciliazione chiamando in causa ULTRA COMM per l'indebita richiesta di penali di recesso da parte del gestore." (.....).

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:



- 1) che il gestore ULTRACOMM prenda atto della disdetta del contratto senza pretendere penali e maggiori costi per presunti ritardati pagamenti.
- 2) risarcimento 100 euro.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall) non si è costituito e 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.

Tuttavia, con specifico riferimento alla domanda di risarcimento 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, del Regolamento, 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.

Preliminarmente, è necessario specificare che, in considerazione della mancata partecipazione al presente procedimento di Ultracomm e della mancata allegazione, da parte dell'operatore medesimo, di documentazione difensiva, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante.

Il sig. xxxxx riferisce di avere aderito telefonicamente nel mese di ottobre 2019 all'offerta "Chiami Tranquillo" che prevedeva l'attivazione del servizio di preselezione automatica su rete Telecom Italia da parte dell'operatore Ultracomm. Successivamente, quest'ultimo gestore inviava conferma scritta dell'attivazione del suddetto servizio con durata minima del contratto di sei mesi, tacitamente rinnovabile per un uguale periodo di tempo e, in caso di recesso, applicazione di un addebito di € 60,00 + IVA.

L'istante, constatando che l'attivazione del servizio di preselezione automatica aveva comportato un significativo aumento dei costi, all'avvicinarsi della scadenza dei sei mesi (29/04/2020) decideva di inviare lettera di disdetta. Detta lettera veniva preceduta da un contatto con il servizio clienti in data 15/4/2020 nel quale il sig. xxxxx apprendeva che era stato attivato un nuovo contratto che aveva comportato la migrazione della linea telefonica da Telecom Italia a Ultracomm in data 13/3/2020.

L'operatore, su richiesta dell'istante, inviava due registrazioni vocali del contratto "Chiami Tranquillo" e una registrazione di una proposta commerciale per l'attivazione gratuita di un nuovo contratto "Linea Smart base analogica" con canone mensile a € 25,95 + IVA comprensivo di mille minuti di chiamate, valido per la durata di due anni e con l'applicazione di un addebito di €. 100,00 + IVA in caso di recesso. A quest'ultima proposta non seguiva l'invio di documentazione contrattuale.

In data 21/4/2020, quindi nei termini della scadenza naturale del primo contratto, parte istante inviava, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, la lettera di disdetta, contestando altresì l'attivazione di un nuovo e diverso contratto.

Il sig. xxxxxx precisa, infine, che i servizi con l'operatore Ultracommm rimanevano attivi fino al 25/05/2020, data in cui l'utenza migrava verso Vodafone Italia S.p.A.

La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei cd. "contratti a distanza" che trovano una precisa trattazione all'interno del Codice del Consumo, il quale all'art. 51, comma 6, prevede che "quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto" e solo dopo quindi, che gli vengono fornite le informazioni previste dall'art. 49 del medesimo codice, tra cui anche l'identità del professionista che deve coincidere con l'operatore che fornisce l'offerta. L'onere della prova relativa all'adempimento degli obblighi di informazione grava sul professionista-operatore. Tale tutela viene inoltre ripresa e ribadita nell'allegato A alla delibera 520/15/CONS.

Da ciò consegue che nel caso in cui l'operatore non fornisca le informazioni previste e/o il consumatore non accetti l'offerta per iscritto, questi non possa dirsi vincolato dall'offerta anche se precedentemente accettata al telefono.

Nel caso di specie, da un lato, la registrazione in atti fa emergere come le informazioni fornite da Ultracommm all'utente siano state approssimative e confuse, dall'altro, le contestazioni da parte dell'utente stesso in merito alla conclusione del contratto e all'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, comportano a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto stesso, assolvibile esclusivamente con la prova di aver inviato la documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando comunque sufficiente, come visto, l'ordinazione vocale.

Considerata quindi la ricostruzione formulata dal sig. xxxxxx nonchè la documentazione dal medesimo prodotta e non risultando agli atti, come già detto, alcuna difesa da parte di Ultracommm, si accoglie la domanda sub 1) disponendo che l'operatore provveda, come richiesto dall'istante, allo storno degli addebiti a titolo di penali e di maggiori costi per ritardati pagamenti.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

**DELIBERA**

che la società Ultracomm Incorporated (Ultracall), nella persona del legale rappresentante pro tempore, in relazione all'istanza presentata dal sig.xxxxx è tenuta a:

- stornare gli addebiti a titolo di penali e di maggiori costi per ritardati pagamenti.

Respinge la richiesta di risarcimento.

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, 2 febbraio 2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli