

DELIBERA N. 12-2022

**XXXXXXXXXX/ ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/341471/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 09/03/2022;

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 XXXXXXXXXXXX del 20/10/2020 acquisita con protocollo n. 0431989 del 20/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, in relazione al codice cliente XXXXXX rappresenta quanto segue: "La Ultracall dichiara che è stato stipulato un contratto con registrazione vocale a partire dal 25 luglio 2020, quando non abbiamo ricevuto telefonate di gestori di telefonia che si sono presentati con questo nome e l'unica telefonata ricevuta sulla telefonia è stata da parte di TIM, alla quale per altro non è stato dato nessun consenso vocale, né in altro modo di modifica del contratto in essere. Successivamente abbiamo ricevuto parte di una registrazione vocale in cui l'utente dichiara chiaramente di voler ricevere il cartaceo prima di decidere. Il cartaceo è arrivato il 26/08 contestualmente alla prima bolletta". Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede: 1. Storno di tutte le fatture non pagate compresi i costi di disattivazione del servizio.

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. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla ricorrente può trovare 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 da parte istante. La sig.ra XXXXXXXXXXX espone che l'operatore Ultracall asserisce di aver stipulato un contratto tramite registrazione vocale il 25 luglio 2020. L'istante riporta altresì di avere ricevuto

unicamente una chiamata da parte di un operatore qualificatosi come Tim nella quale non è stato espresso alcun consenso vocale per la modifica del contratto in essere e che copia del contratto Ultracomm è giunta solo in data in data 26 agosto 2020 contestualmente alla prima fattura. La vicenda oggetto della presente controversia configura la fattispecie della "fornitura di servizio non richiesto". 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. 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. 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, come già visto, nessuna difesa è stata prodotta a sostegno della posizione di Ultracomm. Ciò stante, la domanda della sig.ra XXXXXX di cui al punto 1) può trovare accoglimento ritenendosi sine titulo la fatturazione emessa da Ultracomm in riferimento al rapporto dedotto in controversia. Risulta infatti accertata la responsabilità del gestore non avendo il medesimo dimostrato di aver fornito alla cliente adeguata informativa sul fatto che quest'ultima avrebbe aderito a una nuova proposta contrattuale, sulla provenienza di detta proposta, né sulla conclusione del contratto. Si dispone quindi lo storno delle fatture emesse relativamente al contratto oggetto di contestazione, ivi compresi eventuali costi di disattivazione del servizio.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

la società Ultracomm Incorporated (Ultracall), in persona del legale rappresentante pro tempore, in relazione all'istanza presentata dalla sig. XXXXXX è tenuta a- stornare le fatture emesse relativamente al contratto oggetto di contestazione, ivi compresi eventuali costi di disattivazione del servizio.

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, 9 marzo 2022

IL PRESIDENTE
Vincenzo Lilli