

DELIBERA N. 46/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MERLO /ULTRACOMM INC.
(GU14/376963/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 aprile 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig. Merlo del 13/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0461569xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, già cliente TIM S.p.A., nel mese di settembre 2020 veniva contattato da un sedicente operatore della TIM (in realtà operatore della Ultracom), il quale proponeva un'offerta vantaggiosa per il servizio di connettività sulla predetta numerazione; tale offerta dedicata ai clienti TIM "storici" sarebbe stata attivata a seguito della comunicazione del codice di migrazione che, per l'appunto, nel corso della chiamata veniva fornito dall'istante; successivamente, in data 25/10/2020 l'istante riscontrava l'improvvisa interruzione del servizio ADSL e contattando il servizio clienti TIM apprendeva dell'attivazione del predetto servizio da parte di Ultracom, a seguito della migrazione del circuito XDSL mai richiesta;

b. di seguito, l'istante riceveva la prima fattura n. 0010268202010 dell'importo di euro 140,39 emessa in data 01/11/2020 dalla società Ultracom, da cui risultava l'attivazione dell'offerta "*SMART ADSL Smart Base 7 ADSL*", mai richiesta;

c. con la ricezione della doppia fatturazione di importi addebitati da entrambe le società TIM e Ultracom rispettivamente per la componente voce e per la componente dati, a fronte dei numerosi reclami rimasti inevasi, l'istante richiedeva la disdetta contrattuale e si vedeva costretto a richiedere una nuova linea telefonica con TIM.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. il rientro dell'utenza telefonica n. 0461569xxx in TIM;
- ii. la cessazione contrattuale in esenzione spese e lo storno delle fatture emesse da Ultracom fino alla chiusura del ciclo di fatturazione;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione non richiesta del servizio dal mese di ottobre 2020.

2. La posizione dell'operatore

La società Ultracom Inc. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di rientro dell'utenza telefonica n. 0461569xxx in TIM, deve ritenersi superata, attesa la rinuncia dell'istante

espressa a seguito dell'attivazione di nuovo contratto di abbonamento, come da comunicazione acquisita al fascicolo documentale.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., di cessazione contrattuale in esenzione spese e di storno degli importi allo stato insoluti, fatturati dalla società Ultracom a far data dalla prima fattura n. 0010268202010 dell'importo di euro 140,39 emessa in data 01/11/2020, deve ritenersi accoglibile, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società Ultracom a fronte di un servizio mai richiesto e mai usufruito, successivamente disdettato dall'istante mediante l'invio della richiesta di cessazione immediata dell'utenza telefonica n. 0461569xxx e di tutti i servizi a essa connessi.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto, si deve evidenziare che la responsabilità ascrivibile alla società Ultracom inerisce esclusivamente all'attivazione e alla conseguente fatturazione indebita dell'offerta "*SMART ADSL Smart Base 7 ADSL*" non richiesta, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti emerge che detta società non ha documentato l'acquisizione del modulo di conferma debitamente sottoscritto dal richiedente, attestante la volontà univoca del sig. Merlo all'attivazione del servizio, così come previsto dal quadro regolamentare vigente di cui alle delibere n. 519/15/CONS e n. 520/15/CONS. Inoltre, da quanto documentato agli atti, emerge che detta società, noncurante dei reclami inviati dall'istante a seguito della formalizzazione del recesso contrattuale, ha perseverato nella fatturazione di importi inerenti al servizio non richiesto fino al mese di febbraio 2021. Pertanto, nel caso di specie, trova applicazione l'articolo 9, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione*" per il numero complessivo di 101 giorni intercorrenti dal 25/10/2020 (come si evince dalla prima fattura n. 0010268202010 dell'importo di euro 140,39 emessa in data 01/11/20, prodotta in copia agli atti) al 03/02/2021 (data di disattivazione, come si evince da ultima fatturazione).

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Merlo nei confronti di Ultracom Inc. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Ultracom Inc. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0461569xxx, mediante lo storno di tutti gli importi allo

stato insoluti a decorrere dal conto n. 0010268202010 dell'importo di euro 140,39 emesso in data 01/11/2020, con contestuale emissione di relative note di credito.

3. La società Ultracomm Inc. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 505,00 (cinquecentocinque/00) a titolo di indennizzo moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per il numero di 101 giorni di arbitraria attivazione del servizio "SMART ADSL Smart Base 7 ADSL" dal 25/10/2020 al 03/02/2021, in conformità a quanto disposto dall'articolo 9, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

4. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Roma, 21 aprile 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba