

**DELIBERA N. 11/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
IZZO / TIM S.P.A. / ULTRACOMM INC  
(GU14/293055/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 febbraio 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. 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. 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 “*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. Izzo del 17/06/2020, assegnata per competenza a questa Autorità in data 25/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica *business* n. 0823951xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, già cliente TIM S.p.A., nel marzo del 2019 veniva contattato da sedicenti operatori della TIM (in realtà operatori della Ultracom) i quali proponevano delle offerte sulla predetta numerazione; successivamente, alla ricezione delle fatture emesse dall'operatore Ultracom, scoprendo di essere stato raggirato in assenza di alcuna formale adesione contrattuale, contattava il servizio assistenza clienti di TIM e apprendeva dell'attivazione della prestazione di *carrier pre-selection*, mai richiesta;

b. a fronte dei numerosi reclami inoltrati all'operatore Ultracom, con nota inviata a mezzo PEC del 18/03/2019 richiedeva alla società TIM la cessazione della prestazione di *carrier pre-selection*; di seguito, in data 10/04/2019 inoltrava il modulo per la relativa disattivazione, ma con la nota di riscontro del 16/05/2019 la società TIM comunicava che non poteva procedere alla lavorazione della predetta richiesta a causa dell'incompletezza della documentazione;

c. di seguito, in data 04/06/2019 l'istante inviava nuovamente la documentazione richiesta per la disattivazione della prestazione di *carrier pre-selection* e con nota inviata a mezzo PEC del 25/08/2019 sollecitava la società TIM alla relativa cessazione;

d. nonostante i ripetuti reclami, nonché le numerose comunicazioni fax inviate a TIM, solo a seguito del provvedimento d'urgenza adottato dal CORECOM Campania ed in particolare in data 01/06/2020, la società TIM S.p.A. provvedeva alla disattivazione della CPS.

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

- i. lo storno delle fatture emesse da Ultracom a far data dal mese di marzo 2019;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica dal 01/03/2019 al 01/06/2020;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami a partire dal promo del 18/03/2019;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione degli operatori**

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 18.03.19 il cliente ha inviato reclamo per CPS attivata e mai richiesta. In data 02.04.19 abbiamo*

*inviato riscontro scritto, comunicando al cliente la corretta procedura per richiedere la cessazione ed in data 10.04.2019 viene inviato al cliente il modulo da utilizzare per richiedere la cessazione. In data 19.04.19 il cliente ha contattato il servizio clienti 191 per reclamare la mancata cessazione della CPS. Il 16.05.19 abbiamo inviato riscontro scritto, invitando l'utente a formalizzare la richiesta di cessazione del servizio di preselezione automatica indicando di non aver mai richiesto tale servizio, precisando il nome dell'operatore con cui risulta attiva tale prestazione. Si precisa che la dichiarazione deve riportare la data, la firma leggibile, il timbro e l'indicazione della volontà di rientrare in TIM il prima possibile. Si chiede di allegare una copia del documento di identità fronte / retro del titolare /referente legale della linea inviando il tutto al numero di fax 800.000.377. In data 30.05.19 viene inviato NUOVAMENTE al cliente il modulo da utilizzare per richiedere la cessazione. In data 19.06.19 il cliente ha contattato il servizio clienti 191 per reclamare la mancata cessazione della CPS. Il 26.06.19 abbiamo inviato riscontro scritto, comunicando al cliente la corretta procedura per richiedere la cessazione, in quanto il modulo inviato era errato. Da verifiche da rete si evince; CPS EUTELIA DRO 02/04/19 Espletata 04/04/19. A marzo 2020 (data di conciliazione) la CPS risultava ancora attiva; OL di cessazione CPS del 1/5/20 espletato 2/5/2020. Appare evidente che le doglianze sollevate non possono essere imputate alla società convenuta in quanto il servizio in contestazione può essere attivato e disattivato solo dall'operatore prescelto e Telecom può solo intercedere comunicando la richiesta di cessazione. È importante sottolineare che la società convenuta ha posto in atto tutte le attività necessarie, ovviamente di sua competenza, per risolvere quanto contestato, come dimostrato dalla documentazione allegata».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

La società Ultracomm 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 parzialmente accolte 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 04/04/2019 dalla società Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A., nei confronti della quale la società Ultracomm Inc riveste il ruolo di *Wholesale Reseller*, è stata disattivata solo in data 02/05/2020, quindi con notevole ritardo rispetto alla richiesta di disattivazione inviata dall'istante alla società TIM S.p.A. ancor prima della predetta attivazione, e precisamente in data 18/03/2019 in concomitanza della ricezione della prima fattura emessa dalla società Ultracomm.

Nel merito, si deve evidenziare che la *res controversa* si incentra sull'attivazione indebita della prestazione di *carrier pre-selection* sull'utenza telefonica *business* n. 0823951xxx, atteso che la società Ultracom non ha prodotto alcuna documentazione (*verbal order*) attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario dell'utenza per l'attivazione della CPS in conformità a quanto disposto dall'articolo 21, comma 3, della delibera n. 417/06/CONS secondo il quale “*il modulo d'ordine sottoscritto dal cliente fornisce evidenza dell'avvenuto accordo tra le parti*”.

Da quanto documentato agli atti si evince che la predetta società ha attivato indebitamente il servizio Ultracom in preselezione automatica su rete TIM, a fronte dell'accertata attivazione non richiesta della prestazione di *carrier pre-selection*. Pertanto, atteso che non è fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla società Ultracom a partire dalla prima fattura n. 0030536 emessa in data 01/04/2019, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno degli importi fatturati a fronte di servizi non usufruiti e non richiesti, deve ritenersi accoglibile.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione indebita della prestazione di *carrier pre-selection* 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 carrier selection o carrier pre-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 394 giorni dal 04/04/2019 al 02/05/2020.

Inoltre, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo del 18/03/2019, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale “*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”. Al riguardo, si deve puntualizzare che le note inviate dalla società TIM nelle date rispettivamente del 02/04/2019, del 16/05/2019, del 26/06/2019 e del 01/07/2019 contengono riscontri discordanti in merito alla mancata lavorazione della richiesta di cessazione della CPS, motivando la stessa “*per modulistica non correttamente compilata*” e poi per “*codice OLO Cliente diverso da codice OLO relativo alla CPS*”. Di conseguenza, in considerazione dei 341 giorni intercorrenti dal 17 aprile 2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 23/03/2020, data di conciliazione innanzi al CORECOM Campania, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Izzo nei confronti di TIM S.p.A. e di Ultracom Inc per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Ultracom Inc è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica *business* n. 0823951xxx, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti a decorrere dal conto n. 0030536 emesso in data 01/04/2019, con contestuale emissione di relative note di credito.

3. La società Ultracom 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 985,00 (novecentoottantacinque) a titolo di indennizzo moltiplicando l'importo di euro 2,50 *pro die* per il numero di 394 giorni di arbitraria attivazione della prestazione di *carrier pre-selection* dal 04/04/2019 al 02/05/2020, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8 del *Regolamento indennizzi*;

4. La società TIM S.p.A. 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo del 18/03/2019, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

5. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

7. 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, 11 febbraio 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enrico Mandelli

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