

DELIBERA N. 173/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TABACCHERIA PANINI S. / ULTRACOMM INC / TIM S.P.A.
(GU14/158772/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 aprile 2020;

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. 95/19/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio*

dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarata con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza della sig.ra Panini, titolare dell’omonima Tabaccheria, del 2 agosto 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra Panini, titolare dell’omonima Tabaccheria, intestataria dell’utenza telefonica *business* n. 059441xxx, contesta l’attivazione arbitraria della prestazione di *carrier pre-selection* da parte della società Ultracom Inc e la conseguente indebita fatturazione di importi inerenti ad un servizio non richiesto.

In particolare, l’istante ha evidenziato che in data 27 giugno 2018 un agente di Ultracom, presentandosi quale “*dealer*” commerciale di TIM, proponeva un’offerta commerciale con condizioni economiche migliorative e induceva la parte istante alla

sottoscrizione del nuovo contratto, mediante registrazione vocale. Alla ricezione della prima fattura di Ultracom Inc l'istante, scoprendo di essere stato raggirato e avvalendosi del diritto di ripensamento entro il termine dei 14 giorni, formalizzava il recesso contrattuale. Nonostante ciò, dall'attivazione della prestazione di CPS, l'istante riscontrava che il servizio telefonico era inibito per il traffico in uscita. Di seguito, in data 24 settembre 2018 l'istante formalizzava reclamo, richiedendo lo storno integrale degli importi fatturati e, nel contempo, la copia della registrazione vocale del consenso all'attivazione contrattuale. Tuttavia, la società Ultracom Inc non forniva alcun riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. lo storno integrale dell'insoluto con contestuale emissione di note di credito;
- ii. la liquidazione di indennizzi come da normativa di settore;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “*nel merito delle doglianze avversarie, si rileva che in data 17 luglio 2018 l'istante ha inviato un reclamo, sostenendo di essere stato indotto con inganno a passare ad altro OLO. TIM ha riscontrato tale reclamo con lettera del 14 agosto 2018 in cui ha confermato che la linea telefonica 059441xxx è attiva con TIM per cui non c'è stato nessun passaggio ad altro operatore. Dalle verifiche effettuate nel sistema Open Access, risulta che la linea sia sempre rimasta TIM, ma che sia stata attivata la CPS (Carrier Preselection) con OLO; poi cessata, come segue. Per il DN 059441xxx in CRM Business, in data 8 giugno 2018 risulta l'espletamento di un ordine di attivazione CPS con OLO Cloud Italia come da richiesta in CRM in stato chiuso, con DRO del 7 giugno 2018 e DES dell'8 giugno 2018, notificata in data 9 giugno 2018. Successivamente in data 26 settembre 2018 risulta l'espletamento di un ordine di cessazione CPS, come da richiesta in CRM in stato chiuso con DRO del 26 settembre 2018 e DES del 26 settembre 2018, notificata il 27 settembre 2018. La linea 059441xxx, pertanto, non è mai migrata ad OLO, ma risulta che sia stata attivata la CPS da OLO in data 8 giugno 2018, poi cessata in data 26 settembre 2018. Pertanto, TIM è estranea ai fatti contestati. Allo stato pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni da parte di Tim. Si richiede nel merito di respingere l'avversa istanza, in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti*”.

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.

All'esito delle risultanze istruttorie è emerso dalla documentazione prodotta dalla società TIM S.p.A. che la prestazione di CPS, attivata in data 8 giugno 2018 dalla società Clouditalia S.p.A., nei confronti della quale la società Ultracom Inc riveste il ruolo di *Wholesale Reseller*, è stata disattivata in data 26 settembre 2018, a seguito di richiesta di disattivazione inviata dall'istante alla società TIM S.p.A. in data 28 agosto 2018, come si evince dalla copia della apposita modulistica dedicata al profilo "*Impresa Semplice*".

Nel merito, si deve evidenziare che la *res controversa* si incentra sull'attivazione indebita della prestazione di *carrier preselection* sull'utenza telefonica *business* n. 059441xxx, a seguito della mancata lavorazione della richiesta di recesso, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b) del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, formulata dal sottoscrittore, entro il termine dei quattordici giorni lavorativi dalla richiesta di adesione contrattuale del mese di giugno 2018.

Da quanto documentato agli atti si evince che la predetta società, noncurante del recesso contrattuale, ha attivato indebitamente il servizio in preselezione automatica su rete TIM. a fronte dell'accertata attivazione non richiesta della prestazione di *carrier preselection*. Pertanto, atteso che non è fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla società Ultracom Inc a partire dalla prima fattura n. 66143 emessa in data 2 luglio 2018, 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 preselection* 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 110 giorni dall'8 giugno 2018 al 26 settembre 2018.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 24 settembre 2018, 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 a fronte della richiesta del *verbal order* la società Ultracom Inc non ha prodotto alcuna documentazione 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*”. Di conseguenza, in considerazione dei 282 giorni intercorrenti dal 24 ottobre 2018 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 2 agosto 2019, data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento, 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, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che ha documentato l'attività di gestione del cliente e per l'appunto ha richiesto nel corso dell'istruttoria l'estromissione dal presente procedimento.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 della sig.ra Panini nei confronti della società Ultracomm Inc per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Ultracomm Inc è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 059441xxx, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti a decorrere dal conto n. 66143 del 2 luglio 2018, con contestuale emissione di relative note di credito.

3. La società Ultracomm Inc è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 275,00 (duecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 2,50 pro die per il numero di 110 giorni di arbitraria attivazione della prestazione di *carrier-preselection* dall' 8 giugno 2018 al 26 settembre 2018, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8 del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 18 ottobre 2018, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità

Roma, 16 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone