

**DELIBERA N. 258/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TRA LE RIGHE DI ARPEGARO/ULTRACOMM INC.  
(GU14/215659/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 giugno 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 *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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, dichiarato 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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 dell’utente Tra le righe di Arpegaro del 9/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, titolare di una utenza fissa di tipo *business* n. 0444565xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: «*Sono cliente TIM con la linea fissa voce e ADSL con il numero 0444 565xxx. In data 13 marzo 2019 sono stata contattata da un operatore che si dichiarava essere TIM (confermato più volte su mia richiesta). In realtà solo più tardi ho scoperto all’arrivo del contratto che si trattava di ULTRACOMM. In data 4.4.2019 all’arrivo per l’appunto del contratto (che non ho firmato né restituito) ho inviato immediatamente disdetta. Lo stesso giorno ULTRACOMM mi ha contattata per dirmi che se avessi dato disdetta avrei pagato una penale di 60 euro e fino a che non*

*avessi pagato con l'arrivo della fattura avrei avuto la linea bloccata. Il giorno 5 aprile il telefono ha iniziato a funzionare parzialmente: riesco a ricevere le telefonate ma non posso fare telefonate all'estero. La rete invece funziona. Ho telefonato a TIM per chiedere come mai e mi hanno confermato che ero loro cliente a tutti gli effetti e non si spiegavano tale disfunzione. Il servizio ha ripreso a funzionare in data 24 maggio 2019 anteponendo il numero 1033 e definitivamente in data 15 novembre 2019».*

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

- i. lo storno delle fatture;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per contratto ingannevole.

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

L'operatore Ultracomm Inc. (d'ora in poi, Ultracomm) non si è costituito e non ha prodotto memorie né documentazione difensiva agli atti.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Dal corredo probatorio allegato agli atti risulta incontestato che parte istante non abbia richiesto il passaggio in Ultracomm, e che l'iniziale volontà di adesione alla proposta contrattuale sia dipesa da una surrettizia rappresentazione dei fatti da parte di Ultracomm, a causa della quale il cliente pensava di proseguire il rapporto con TIM S.p.A. (d'ora in poi, TIM). Invero, sul punto occorre evidenziare che il gestore Ultracomm, ancorché regolarmente convocato, non si è costituito e non ha prodotto memorie nell'ambito del procedimento. 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 nessuna difesa risulta prodotta a sostegno della posizione di Ultracomm.

Ciò stante, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento, poiché risulta incontestata la responsabilità del gestore che non ha fornito al cliente adeguata informativa in merito alle effettive condizioni contrattuali che quest'ultimo si accingeva a sottoscrivere; risulta altresì confermato che l'istante non aveva consapevolezza del fatto che avrebbe aderito a una nuova proposta contrattuale di Ultracomm. Si dispone, pertanto, l'obbligo di Ultracomm allo storno/rimborso delle fatture emesse e alla regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa del cliente in esenzione spese.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento per le medesime ragioni e, per l'effetto, si dispone in capo all'operatore l'obbligo di corresponsione

dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, relativo al malfunzionamento del servizio voce, pari a euro 3 *pro die*, calcolato in misura doppia in quanto utenza *business*, nel periodo compreso tra il 5 aprile 2019 (data incontestata di inizio del disservizio) e il 24 maggio 2019 (data dalla quale l'utente è stato costretto ad anteporre il codice per usufruire del servizio), ossia per 49 giorni, e così per un importo complessivo di euro 294,00. Si dispone altresì, in capo all'operatore, l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 8 del *Regolamento sugli indennizzi*, a titolo di indennizzo per attivazione non richiesta della prestazione di *carrier pre-selection*, pari a euro 2,50 *pro die*, calcolati in misura doppia in quanto utenza *business*, nel periodo compreso tra il 25 maggio 2019 e il 15 novembre 2019 (data di ripristino delle iniziali condizioni contrattuali), per un periodo di 174 giorni, e così per un importo complessivo di euro 870,00.

La richiesta *sub iii.* non può essere accolta, in quanto non rientrante fra le ipotesi di indennizzo tassativamente previste dal *Regolamento sugli indennizzi*.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 di "Tra le righe" di Arpegaro nei confronti di Ultracom Inc. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 294,00 (duecentonovantaquattro/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento servizio voce;
- ii. euro 870,00 (ottocentosettanta/00) a titolo di indennizzo per attivazione non richiesta della prestazione di *carrier pre-selection*.

3. La società Ultracom Inc. è tenuta a stornare l'intero ciclo di fatturazione e alla regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'utente in esenzione spese.

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, 25 giugno 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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