

**DELIBERA N. 31/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SFAMURRI/TIM S.P.A./ULTRACOMM INC.  
(GU14/63961/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 gennaio 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*” 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 il 31 dicembre 2019”;*

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*”, ai sensi del quale “*All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»*”;

VISTA l'istanza della sig.ra Sfamurri del 04/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Parte istante, nella propria istanza, ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 07/07/2018 l'utente veniva contattata telefonicamente da Ultracom che le proponeva un'offerta economicamente più conveniente rispetto a quella che aveva, motivo per cui decideva di accettare e chiedeva la portabilità del numero;
- b. ad agosto 2018, al ricevimento della prima fattura, aveva notato che era stato attivato il servizio di *carrier pre-selection* da parte di Ultracom, per cui aveva contestato l'attivazione e aveva chiesto il rientro in TIM con fax del 23/08/2018 la cui ricezione è stata confermata telefonicamente in data 24/08/2018;
- c. dopo l'udienza di conciliazione del 19/12/2018 l'utente aveva inviato la richiesta di rientro in pari data;
- d. nelle repliche alla memoria di TIM, l'istante ha precisato che la dichiarazione di TIM secondo cui la richiesta di rientro non sarebbe stata lavorata perché priva del documento di riconoscimento è inesatta perché l'istante aveva inviato un fax comprensivo di due pagine (richiesta di rientro e documento).

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto nei confronti di Ultracom:

- i. la chiusura del contratto in esenzione spese;
- ii. lo storno dell'insoluto esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione fino a conclusione del ciclo di fatturazione;
- iii. il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese;
- iv. il ripristino della precedente configurazione della linea;

v. la liquidazione dell'indennizzo per ritardo nella migrazione, per mancato riscontro alle segnalazioni effettuate telefonicamente, per errata fatturazione e per l'attivazione di *carrier pre-selection* non richiesta;

Nei confronti di TIM S.p.A., l'istante ha avanzato le seguenti richieste:

vi. il ripristino della precedente configurazione della linea;

vii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardo nella migrazione, per mancato riscontro alle segnalazioni effettuate telefonicamente, per errata fatturazione e per l'attivazione di *carrier pre-selection* non richiesta.

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

La società Ultracomm Inc. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dal *Regolamento*.

La società TIM, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato di non avere in tale controversia alcun ruolo, né omissivo né commissivo, circa l'attivazione della CPS da parte di Ultracomm, essendosi limitata a dare seguito alla richiesta proveniente da quest'ultimo in nome e per conto di parte istante. TIM ha precisato di non avere alcuna responsabilità nell'attivazione della *carrier pre selection*, perchè eseguita su richiesta dell'OLO Ultracomm previa istanza dell'istante.

Inoltre, anche la cessazione è a carico del cliente, onerato di richiederne la disattivazione tramite apposito modulo. Nel caso di specie, il modulo pervenuto non è stato lavorato perché incompleto, attesa l'assenza di copia del documento di identità del richiedente, motivo per cui nessuna responsabilità è ravvisabile in capo a TIM.

## **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.

La controversia verte sull'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica da parte della società Ultracomm il cui personale, rendendo telefonicamente informazioni poco trasparenti all'utente, ha indotto lo stesso in errore in merito all'attivazione di un servizio non voluto.

Occorre precisare che, in base alla normativa vigente in materia di contratti a distanza, il contratto oggetto di contestazione non è da considerarsi valido in quanto l'operatore non ha fornito prova circa la corretta acquisizione del consenso vocale. Questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare conclusione del contratto. Orbene, nel caso di specie, la società Ultracomm avrebbe dovuto provare l'acquisizione del consenso univoco all'attivazione del servizio, esibendo non solo copia della registrazione telefonica ma anche della documentazione cartacea inviata all'istante con debita sottoscrizione.

Tanto premesso, in mancanza della documentazione sopra indicata, le richieste dell'istante di cui ai punti i., ii. e iii. meritano accoglimento e la società Ultracommm sarà tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese nonché alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute e al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv., in seguito alla chiusura del contratto, il servizio di preselezione automatica Ultracommm deve essere cessato e deve essere ripristinata la situazione precedente con Telecom Italia.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione di indennizzi, occorre precisare quanto segue: la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata migrazione non può trovare accoglimento perché dalla documentazione depositata non risulta alcuna richiesta di migrazione.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la richiesta non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risulta acquisito alcun reclamo nei confronti di Ultracommm, pertanto, non è possibile individuare il *dies a quo* per il calcolo di eventuali indennizzi. Anche la richiesta volta a contestare le fatture ingiustificate non può trovare accoglimento in quanto la contestazione risulta generica, non risultando individuate le singole voci di costo, né gli importi ingiustificati.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica, sebbene la società Ultracommm non abbia provato la regolare conclusione del contratto, in assenza di reclami scritti documentati nei confronti di detto operatore, ai sensi del combinato disposto degli articoli 8 e 13 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Con riferimento alle richieste dell'istante avanzate nei confronti di TIM S.p.A., occorre precisare quanto segue.

La richiesta di cui al punto vi. volta al ripristino della precedente configurazione della linea deve essere accolta in quanto come richiesto dall'istante nelle date del 23 agosto 2018 e del 19 dicembre 2018 e come ribadito nel corso dell'udienza di conciliazione, TIM sarà tenuta alla cessazione della *carrier selection* e a ripristinare la situazione precedente.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto vii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per ritardo nella migrazione, per mancato riscontro alle segnalazioni effettuate telefonicamente, per errata fatturazione e per l'attivazione di *carrier pre-selection* non richiesta occorre precisare quanto segue.

La richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata migrazione non può trovare accoglimento perché dalla documentazione depositata non risulta alcuna richiesta di migrazione pertanto, alcuna responsabilità potrà essere attribuita a entrambi gli operatori.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la richiesta non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risulta acquisito alcun reclamo nei confronti di TIM, pertanto, non è possibile individuare il *dies a quo* per il calcolo di eventuali indennizzi.

Anche la richiesta volta a contestare le fatture ingiustificate non può trovare accoglimento in quanto la contestazione risulta generica, non risultando individuate le singole voci di costo, né gli importi ingiustificati.

Infine, con riferimento alla richiesta di indennizzo per attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica, sebbene la stessa sia stata dovuta a un comportamento scorretto della società Ultracom, come precedentemente descritto, è pur vero che TIM, pur avendo ricevuto il modulo di cessazione del servizio di preselezione (incompleto) e pur avendo appreso nel corso della conciliazione della volontà dell'istante di cessare la preselezione, come confermato dal modulo inviato nuovamente dall'istante, non ha a oggi ancora provveduto a disporre la cessazione del servizio. Tanto premesso, in applicazione dell'articolo 13, comma 7, del *Regolamento sugli indennizzi*, può ritenersi adeguato applicare alla fattispecie in esame il parametro compensativo stabilito per le ipotesi di attivazione o disattivazione non richiesta della CPS. Pertanto, la società TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo secondo il parametro pari a euro 2,50 *pro die* dal 23 luglio 2018 (data di invio della prima richiesta di cessazione della CPS) fino al 31 marzo 2019, data ultima in cui risulta accertato che il disservizio non è stato risolto, come si evince dalle repliche dell'istante, per un numero di giorni pari a 627,50.

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 della sig.ra Sfamurri nei confronti delle società TIM S.p.A. e Ultracom Inc. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Ultracom Inc. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese, alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute e al ritiro della eventuale pratica di recupero crediti.

3. 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 indicate in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

ii. euro 627,50 (seicentoventisette/50) a titolo di indennizzo per mancata disattivazione del servizio di preselezione automatica non richiesto.

4. La società TIM S.p.A. sarà tenuta a cessare il servizio di preselezione automatica e a ripristinare la situazione precedente.

5. Le società TIM S.p.A. e Ultracom Inc. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, 27 gennaio 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