

DELIBERA N. 63 /22/CONS

**ORDINANZA DI INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ' ULTRACOMM INC. PER
LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 98, COMMA 9, DEL DECRETO
LEGISLATIVO N. 253 DEL 1° AGOSTO 2003
(CONTESTAZIONE N. 10/21/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 3 marzo 2022;

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*”;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito il “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 207, recante “*Attuazione delle direttive (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/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. 413/21/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*” (di seguito denominato Regolamento sanzioni), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 697/20/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, e il relativo Allegato A, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*”, come modificata da ultimo dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, che integra la delibera n. 203/18/CONS, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTI i provvedimenti decisorii n. 145 del 22 ottobre 2020, nn. 149, 154 e 155 del 5 novembre 2020, nn. 168 e 175 del 26 novembre 2020, n. 190 del 22 dicembre 2020, adottati dal CORECOM Emilia-Romagna;

VISTO il provvedimento decisorio n. 39/2020 dell’11 marzo 2020, adottato dal CORECOM Lombardia;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 10/21/DTC, del 22 ottobre 2021, notificato in pari data alla società Ultracom Inc. (di seguito anche la “Società” o “Ultracom”);

VISTA la memoria difensiva presentata dalla Società in data 22 novembre 2021, registrata con protocollo n. 457346 del 23 novembre 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

RITENUTO che al caso di specie vadano applicate, *ratione temporis*, le disposizioni del Codice previgenti alle modifiche apportate dal d. l.vo 207/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Il procedimento in questione origina dalle segnalazioni pervenute all’Autorità da parte dei CORECOM Emilia-Romagna e Lombardia, in merito al mancato riscontro alle richieste degli stessi a Ultracom di fornire tempestiva assicurazione dell’avvenuto adempimento a otto provvedimenti adottati nel periodo ottobre 2020-luglio 2021.

Al fine di accertare i fatti segnalati e adottare le conseguenti misure, la competente Direzione di questa Autorità, con le note protocollate con il n. 275260 e il n. 275268 in data 21 giugno 2021, con le note protocollate con il n. 276971, n. 276981, n. 276987, n.

277088 e n. 277097 in data 22 giugno 2021 e con la nota protocollata con il n. 330186 in data 2 agosto 2021, chiedeva informazioni sulle presunte inottemperanze segnalate.

Non avendo ricevuto riscontro entro i termini assegnati alle richieste sopra indicate, la Direzione sollecitava la predetta Società tramite le note protocollate con nn. 296986 e 296973 del 07.07.2021 e con n. 335978 del 09.08.2021.

La Società Ultracomm, tuttavia, non ha provveduto a riscontrare le note predette non consentendo all'Autorità di verificare i fatti segnalati e adottare i conseguenti provvedimenti.

A conclusione dell'istruttoria svolta dalla Direzione competente, l'Autorità, con l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio n. 10/21/DTC, ha contestato a Ultracomm di non aver fornito, nei termini e con le modalità richieste, i dati e le informazioni necessari al fine di poter verificare l'ottemperanza agli otto differenti provvedimenti adottati dal CORECOM Emilia-Romagna e CORECOM Lombardia sopra menzionati.

2. Deduzioni della società

La Società ha presentato scritti difensivi con la nota protocollata con il n. 457346 del 23.11.2021.

La Società, nella suddetta memoria, rappresenta come alcuna comunicazione circa le insorte controversie le sia pervenuta e come la stessa non disponga di alcun accesso alla piattaforma ConciliaWeb in quanto non viene consentito di attivare un accesso SPID a una società di diritto *extra EU*.

L'impossibilità di ottenere credenziali di accesso al Sistema Pubblico di Identità Digitale avrebbe di fatto impedito alla Società di poter operare nella risoluzione delle controversie ed anche solo di avere notizia della singola contestazione avanzata dall'utente.

Ultracomm sottolinea come, prima dell'entrata in funzione del sistema ConciliaWeb, quando era nelle condizioni di conoscere la contestazione che stava insorgendo, la percentuale di risoluzione bonaria delle controversie, con piena soddisfazione e ristoro dell'utente, per politica aziendale, si attestava al 98,8% dei casi. Dalla data in cui le comunicazioni di contestazioni, ricorsi e provvedimenti assunti sono stati pubblicati esclusivamente sulla piattaforma ConciliaWeb, la Società non ha più avuto alcuna possibilità di interagire con i CORECOM o direttamente con gli utenti, fatta eccezione di alcuni che hanno ritenuto di continuare a dialogare direttamente con gli uffici della stessa.

Nell'interesse degli utenti, soggetti segnalatori, al fine di aderire con celerità alle loro istanze, *heart object* della vicenda, Ultracomm chiede di conoscere il merito delle

contestazioni e dei provvedimenti temporanei e/o definitivi adottati dai CORECOM per darne immediatamente soluzione e adempimento.

Ai sensi dell'articolo 13 del *Regolamento*, assecondando il principio di reciprocità in vigore nei rapporti commerciali tra Canada e Italia, la Ultracomm avanza la proposta preliminare di attivare il tempestivo adempimento dei provvedimenti assunti dai CORECOM al fine di sanare le controversie in attesa di definizione; propone altresì di poter ricevere a mezzo *e-mail*, o in particolare PEC, le comunicazioni di eventuali controversie future per attivare immediati e puntuali riscontri o di poter attivare un qualsiasi strumento stabile alternativo di definizione delle eventuali controversie seguendo con rigore le indicazioni che l'Autorità vorrà dare. Tutto ciò esclusivamente allo scopo di poter superare l'ostacolo, che per la Società appare insormontabile, e consentire il diritto, allo stato precluso, di dare tempestivo ristoro alle istanze degli utenti finali.

3. Valutazioni dell'Autorità

Quanto alla proposta di impegni preliminari, ai sensi dell'art. 13 del *Regolamento*, deve evidenziarsi, in disparte le valutazioni sull'ammissibilità della stessa, che, ai sensi del comma 4 dello stesso articolo, “[a] pena di decadenza, entro venti giorni dalla presentazione della proposta preliminare di impegni, il soggetto interessato presenta la versione definitiva degli impegni stessi, tenendo conto delle prime osservazioni degli uffici”, proposta definitiva non pervenuta.

Per il resto, la Società si è limitata a rappresentare di non aver ricevuto nessuna comunicazione circa i procedimenti di risoluzione delle controversie avviati tramite la piattaforma ConciliaWeb. Quanto all'oggetto della contestazione, va rimarcato che alcuna convincente giustificazione è stata addotta rispetto alla mancata risposta alle plurime richieste di informazioni, dati e notizie da parte della Direzione (oggetto della contestazione *de qua*).

A tale proposito si rileva che Ultracomm, nella memoria di difesa, ha rappresentato di poter ricevere gli atti relativi alle pratiche oggetto delle controversie citate nel testo della contestazione, via *e-mail* all'indirizzo *contentious@ultracomm.ca* o all'indirizzo PEC *legal_ultracomm@pec-legal.it*.

Deve rilevarsi, a tale riguardo, che le richieste di informazione sono state inviate proprio agli indirizzi *legal_ultracomm@pec-legal.it*, *contentious@ultracomm.ca*, *info@ultracomm.ca*, *legal_regulatory@ultracomm.ca*, *service@ultracomm.ca*.

Non risulta, pertanto, plausibile la mancata ricezione delle richieste di informazione asserita dalla Società come attestato dalle ricevute di corretta consegna delle PEC.

Si osserva, inoltre, che in data 16.11.2021 il CORECOM Emilia-Romagna ha comunicato a questa Autorità che, con *e-mail* del 17/03/2020, Ultracomm, affermando di non avere accesso alla piattaforma ConciliaWeb, chiedeva di poter ricevere direttamente

tutti i provvedimenti di definizione emessi di cui risultava destinatario, onde poterli visionare e, quindi, adempiere; nella suddetta nota del CORECOM si riporta che la richiesta veniva puntualmente soddisfatta, provvedendosi al suddetto invio.

Lo stesso CORECOM chiarisce che, ciononostante, l'operatore, alla data della comunicazione, non solo non risulta avere ottemperato a quanto richiesto nei provvedimenti ricevuti (nonché nei successivi solleciti inoltrati), ovvero di volere comunicare al CORECOM l'avvenuto adempimento della delibera/determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa, ma neppure risulta avere mai adempiuto a quanto da essi disposto, stando a quanto riferito da parte istante, volta a volta contattata.

Su altro fronte, la memoria si incentra tutta sulle asserite difficoltà della Società ad accedere alla piattaforma ConciliaWeb, in quanto soggetto di diritto *extra europeo*.

In merito all'uso della piattaforma Conciliaweb, si osserva che l'utilizzo della stessa, per la risoluzione di una controversia tra operatore e utente, è un obbligo per tutte le società di comunicazione elettronica che operano, in qualsiasi modalità, nel territorio italiano, senza alcuna distinzione di nazionalità. Costituisce, pertanto, onere di ciascun operatore, anche estero, adoperarsi per accreditarsi ed intraprendere tutte le operazioni materiali finalizzate all'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, ove necessario attraverso un proprio "referente" nazionale.

Tanto premesso, non avendo la Società fornito alcuna giustificazione idonea a escludere la propria responsabilità per la condotta contestata, in violazione all'art. 98, comma 9, del *Codice* (ora art. 30, comma 10), si conferma quanto accertato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti, per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 15.000,00 a euro 1.150.000,00, ai sensi dell'art. 98, comma 9, del *Codice*;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 98, comma 17-*bis*, del *Codice* (ora art. 30, comma 24), nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari a quattro volte il minimo edittale, per un totale di euro 60.000,00, e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, con la propria complessiva condotta, non ha consentito ai competenti uffici dell'Autorità di svolgere un'adeguata attività di verifica circa i comportamenti segnalati. La condotta sopra descritta si è prolungata da giugno 2021, con la prima

richiesta di informazioni da parte dell'Autorità, fino a novembre 2021, con l'invio della memoria di difesa, e ha coinvolto 8 utenti finali

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

Nell'ambito del procedimento sanzionatorio la Società ha preso l'impegno, seppur proposto solo in via preliminare, di attivare il tempestivo adempimento dei provvedimenti assunti dai CORECOM al fine di sanare le controversie in attesa di definizione; la Società propone altresì, in alternativa a ConciliaWeb, di poter ricevere a mezzo *e-mail*, in particolare PEC, le comunicazioni di eventuali controversie future per attivare immediati e puntuali riscontri o di poter attivare un qualsiasi strumento stabile alternativo di definizione delle eventuali controversie seguendo le indicazioni che l'Autorità vorrà dare.

C. Personalità dell'agente

La Società, per l'attività che svolge in Italia, si assume essere dotata di una organizzazione idonea a riscontrare la richiesta di documenti, dati e notizie formulate dall'Autorità e a garantire una gestione dei provvedimenti adottati dai CORECOM, provvedendo, nei termini e con le modalità prescritte, all'ottemperanza degli stessi. Sotto altro profilo deve rilevarsi che la società risulta essere già stata sanzionata per analoga violazione con il provvedimento di cui alla delibera n. 437/19/CONS del 4 novembre 2019.

D. Condizioni economiche dell'agente

La Società Ultracomm Inc. è una divisione della *Prospective Management Services*, che risulta disporre di un fatturato tale da far ritenere proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata.

PRESO ATTO, inoltre, degli elementi istruttori acquisiti in esito al presente procedimento sanzionatorio in merito all'inottemperanza ai provvedimenti decisori dei CORECOM Emilia Romagna e Lombardia, elencati in premessa;

UDITA la relazione del Commissario Elisa Giomi, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la Società Ultracomm Inc., con sede legale al n. 1179A King Street West, Suite n. 315, Toronto, Ontario, M6K-3C5, Canada, (Ontario Corporation n. 002039106), non ha fornito riscontro alle richieste di dati e informazioni formulate da questa Autorità, come sopra descritte, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

ORDINA

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pari a euro 60.000,00 (sessantamila/00), ai sensi dell'art. 98, comma 9, del *Codice*.

INGIUNGE

alla Società Ultracomm Inc., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27, della citata l. n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 60.000,00 (sessantamila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 63/22/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*delibera n. 63/22/CONS*".

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 alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 3 marzo 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

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