

DELIBERA N. 23/2022

**XXX / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/444151/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 01/06/2022;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 21/07/2021 acquisita con protocollo n. 0315364 del 21/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nell'atto introduttivo rappresenta:

- di aver inavvertitamente sottoscritto un contratto di telefonia fissa tramite registrazione vocale con Ultracomm Incorporated (Ultracall), di seguito Ultracomm, in data 9/9/2020 (Codice cliente XXX), con automatica disdetta del contratto TIM precedente;
- di non aver compreso che gli venisse proposta una migrazione di contratto; - di aver buttato, con tutta probabilità, le bollette di Ultracomm, in quanto scambiate per depliant pubblicitari, essendo molto diverse dalle consuete bollette del gestore TIM o, comunque, di non ricordarsi;
- di essere venuto a conoscenza della chiusura contrattuale con TIM, solo a novembre 2020, a seguito della ricezione della fattura TIM di chiusura rapporti;
- di aver ritrovato, grazie alla nipote, la fattura di aprile di Ultracomm con i costi di disattivazione e dalla quale evince di dover regolarizzare i conti precedenti;
- di non essersi potuto accorgere dei mancati pagamenti in quanto aveva attiva la domiciliazione bancaria con il gestore TIM.

Sulla base di tale rappresentazione, l'istante chiede l'annullamento di tutte le fatture emesse ed in emissione da parte dell'operatore Ultracomm, nonché il rimborso della somma di euro 19,86, saldata con bollettino postale in data 14/01/21, senza però comprendere ciò che stava pagando.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracom non si è costituito e non ha prodotto, a supporto della propria posizione, memorie difensive nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento;

3. Motivazione della decisione

Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito

La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei "contratti a distanza", di cui all'art. 49 e ss. del Codice del consumo, materia ripresa e dettagliata dalla delibera Agcom n. 520/15/CONS, con riferimento alla conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica.

Occorre verificare se, stante la contestazione dell'istante, la particolare dinamica della prospettazione dell'offerta, dell'acquisizione del consenso ed assolvimento di tutti gli obblighi informativi conseguenti, abbia integrato i requisiti posti a tutela del contraente debole dalla succitata normativa. Il professionista è infatti onerato dall'assolvimento di puntuali obblighi informativi e documentali (artt. 49 – 59 Codice del consumo) che tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame, caratterizzato dalla mancata simultanea presenza fisica di entrambi i contraenti, che accentua inevitabilmente la posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte, specialmente in relazione al profilo informativo: la "distanza" impedisce di prendere visione di quanto offerto, sia sul piano delle caratteristiche che dei costi. Ecco perché il legislatore impone al professionista/"contraente forte" specifici adempimenti, elencati dall'art. 49 del Codice del consumo: tutte le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza, l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto durevole, di tutte le informazioni rese ai sensi del succitato articolo, prima o al momento dell'esecuzione del contratto (art. 51); il diritto di recesso del consumatore (art. 52). L'art. 51, comma 6, del Codice del consumo prevede che "quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta e dopo averla accettata per iscritto e solo dopo, quindi, che gli vengono fornite le informazioni previste dall'art. 49 del medesimo codice, tra cui anche l'identità del professionista che deve coincidere con l'operatore che fornisce l'offerta".

Tenuto conto di quanto statuito dalla normativa generale, la delibera Agcom 520/15/CONS "Approvazione degli orientamenti per la conclusione per telefono di

contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazione elettroniche”, ha imposto all’operatore di telecomunicazioni vincoli ancora più stringenti, prevedendo, nella fattispecie di un contratto concluso per telefono, l’obbligo per l’operatore di fornire al consumatore, nel corso della conversazione telefonica, determinate informazioni in modo chiaro e comprensibile: a) l’identità dell’operatore e lo scopo commerciale della telefonata; b) le generalità, o, quanto meno, il codice identificativo dell’incaricato chiamante; c) le altre informazioni elencate all’art. 51, commi 4 e 5, del Codice del consumo; d) la procedura da seguire per il perfezionamento del contratto. Se il consumatore accetta di concludere il contratto, l’operatore invia la conferma dell’offerta, contenente tutte le informazioni di cui all’art. 70 del Codice delle comunicazioni e all’art. 49 del Codice del consumo, presso l’indirizzo comunicato dal cliente. Previo consenso esplicito del consumatore, la conferma può essere inviata dall’operatore anche su supporto durevole, ad esempio come allegato ad una e-mail, o tramite invio o comunicazione di un link di accesso ad un account privato nella titolarità del cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore. Il contratto si considera vincolante per il consumatore dal momento in cui questi comunica all’operatore l’accettazione dell’offerta, dopo aver preso visione della conferma dell’offerta. Detta comunicazione può essere resa anche su supporto durevole, ad esempio tramite e-mail o sms, ovvero mediante accettazione telematica. Il termine per esercitare il diritto di recesso, di cui all’art. 52 del Codice del consumo, decorre dal momento in cui il consumatore invia all’operatore la comunicazione di cui sopra. Lo spirito di questo disposto normativo è proprio mirato a rafforzare il diritto del consumatore – contraente debole – ad avere una piena consapevolezza delle proposte commerciali cui ha aderito per via telefonica. Solo attraverso apposito documento scritto il consumatore può verificare la corrispondenza tra l’offerta proposta e quanto prospettato per telefono dall’operatore, potendo eventualmente esercitare il proprio diritto al ripensamento.

Nel caso di specie, la registrazione vocale è stata allegata in atti dall’istante e dall’audizione della stessa emerge chiara la difficoltà dell’utente, molto anziano, a comprendere il contenuto di quanto gli veniva richiesto e comunicato. A seguito di verifiche istruttorie, si rileva che non è presente agli atti alcuna documentazione idonea a dimostrare in modo inequivoco la volontà dell’istante di attivare il predetto rapporto contrattuale, né parte convenuta ha fornito memorie difensive in tal senso e di conseguenza non è dimostrata l’accettazione della proposta da parte dell’istante stesso. Considerato che il contratto si considera vincolante solo dopo tale conferma, ne consegue che l’attivazione del servizio da parte dell’operatore Ultracom è da ritenersi illegittima. Per tutto quanto sopra relazionato, si ritiene di accogliere la richiesta dell’istante di vedersi stornare le fatture emesse ed eventualmente in emissione fino a chiusura del ciclo di fatturazione, nonché, per le medesime ragioni, di vedersi riconoscere il rimborso dell’importo di euro 19,86.

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi suesposti, la società Ultracomm Incorporated (Ultracall), in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- stornare le fatture emesse ed in emissione fino a chiusura del ciclo di fatturazione;
- rimborsare, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, l'importo di euro 19,86.

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.

E'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.

Torino, 1 giugno 2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli