



**DELIBERAZIONE**  
**n. 19 del 6 marzo 2018**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX /UltraCall xxx**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 200, n. 10);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 561 del giorno 26 ottobre 2017 con cui il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società UltraCall xxx (di seguito, per brevità, UltraCall) ai sensi dell'art. 14

del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

L'istante, titolare dell'utenza di tipo *consumer* n. 055 418xxx, lamenta, da parte dell'operatore UltraCall, l'attivazione non richiesta del servizio di *Carrier Pre-Selection* (CPS), nonché l'addebito periodico sul proprio conto corrente di somme non giustificate, in assenza di contratto sottoscritto con l'operatore medesimo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- riscontrava, *"a seguito di una verifica, effettuata ad inizio 2017, sul proprio conto corrente"*, addebiti non giustificati per *"un servizio mai richiesto sulla propria utenza telefonica"* e rilevava che i prelievi erano stati effettuati *"a partire da giugno 2012, (...) in favore dell'operatore telefonico UltraCall"*;

- constatava, *"dai conteggi effettuati sugli estratti conti degli ultimi 5 anni, (...) che l'importo totale (...) era a pari € 343,40"*, nonostante non avesse *"mai sottoscritto nessun tipo di contratto con l'operatore UltraCall, né di aver mai autorizzato il pagamento di alcun rid in (...) favore"* di quest'ultimo;

- contattava inutilmente l'operatore UltraCall per ricevere il contratto mai sottoscritto;

- in data 26 aprile 2017, riceveva *"un sollecito di pagamento da parte dell'operatore telefonico UltraCall per l'importo pari a € 129,00"*.

In data 31 luglio 2017 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore UltraCall, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata comparizione dell'operatore UltraCall;

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) *"lo storno integrale della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione, la cessazione del contratto in esenzione spese e il ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'operatore"*;

ii) il *"contratto che avrebbe sottoscritto"*;

iii) *"il rimborso di quanto indebitamente pagato nel corso degli anni, per un importo pari a € 343,40"*;

iv) l'*"indennizzo di € 1.500,00 per tutti i disagi subiti, per l'attivazione di un servizio non richiesto, per nonché per la mancata risposta ai reclami"*;

### **2. La posizione dell'operatore.**

La società UltraCall, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si evidenzia che:

- l'operatore Ultracall ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettiva dell'utente;
- con riferimento alla domanda dell'istante *sub iv)*, volta ad ottenere un indennizzo "*per tutti i disagi subiti, per l'attivazione di un servizio non richiesto, e per l'assoluta mancanza di correttezza e trasparenza contrattuale, nonché per la mancata risposta ai reclami*", detta richiesta esula, in quanto tale, dalla cognizione di questa Autorità. Tuttavia, atteso che, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, la domanda dell'istante dovrà essere interpretata unicamente come richiesta di indennizzo per il servizio di CPS non richiesto e per la mancata risposta al reclamo;
- con riferimento alla domanda *sub ii)*, non è ammissibile la richiesta di invio del "*contratto che avrebbe sottoscritto*"; poiché, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, esula dalle competenze dell'Autorità ai sensi dell'art. 19, comma 4, del vigente Regolamento, atteso che l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito:

Sull'attivazione della CPS non richiesta sull'utenza n. 055 418xxx.

L'istante ha lamentato l'attivazione non richiesta della CPS "*ultra economy senza problemi five*" sulla propria utenza, laddove l'operatore nulla ha dedotto, atteso che non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

La richiesta dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, atteso che tra le parti non sussiste alcun contratto sottoscritto, alla luce delle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'articolo 51 del Codice del consumo (rubricato "*Requisiti formali per i contratti a distanza*"), il vincolo contrattuale non si intende costituito, pertanto si ritiene *sine titulo* la fatturazione emessa dall'operatore a carico dell'istante. (*ex multis*, Delibera Agcom n. 192/17/CIR).

In relazione alla predetta fattispecie l'art 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche, non imputabili all'operatore stesso, che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato

con l'operatore responsabile, nonché ad un indennizzo proporzionato al disservizio causato, per ogni giorno di attivazione del servizio non richiesto.

Pertanto, la responsabilità per l'attivazione del servizio di CPS non richiesto è esclusivamente imputabile all'operatore UltraCall, che dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo e predisporre lo storno, (ovvero il rimborso in caso di pagamento) previsto dall'Articolo 7, del "Regolamento" che, in caso di attivazione non richiesta della prestazione di "*carrier selection o carrier pre-selection*", prevede che "*l'operatore responsabile sia 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 quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 1° marzo 2016 (risultante dal dettaglio del traffico prodotto agli atti, atteso che la prima fattura del 5 aprile 2016 contabilizza i consumi a partire dal "Mese di Marzo 2016") e il *dies ad quem* nella data del 3 marzo 2017 (data di disattivazione della CPS).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 917,50 (euro 2,50 *pro die* per 367 giorni di servizio CPS non richiesto).

Inoltre, con riferimento alle domande di cui al punto *i*) e di cui al punto *iii*) delle richieste si dispone, rispettivamente, lo storno di ogni addebito fatturato da UltraCall in relazione al servizio di CPS non richiesto ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta, nonché il rimborso di quanto indebitamente pagato.

#### Sulla mancata risposta al reclamo.

Non può essere accolta la richiesta di cui al punto *iv*) della domanda, in quanto dal contenuto della comunicazione in atti (e-mail del 17 marzo 2017 con la quale si richiede l'invio di copia del contratto) e alla luce della *res controversa*, si rileva che piuttosto "*trattasi di diffida alla fornitura dei servizi indebitamente attivati e quindi di una richiesta di cessazione della prestazione, piuttosto che di un reclamo in senso proprio*" (*ex multis*, Delibera Agcom 192/17/CIR).

Infine, preso atto che l'operatore non ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, si dispone di rimborsare le spese di procedura, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", approvate con delibera n. 276/13/CONS. Pertanto, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 marzo 2018;

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 26 ottobre 2017 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore UltraCALL xxx., che detto operatore provveda a:

1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario:

- a) l'importo di euro 917,50 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizio di CPS;
- b) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante l'annullamento di ogni insoluto esistente a suo carico nonché al rimborso di quanto indebitamente pagato e a ritirare, a propria cura e spese, le corrispondenti pratiche di recupero del credito eventualmente aperte.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*