

DELIBERA N. 65/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx /Ultracomm Incorporated (Ultracall)
(GU14/234591/2020)**

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 9 giugno 2021;

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. 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 2000, n. 10);

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);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxxx, del 26/01/2020 acquisita con protocollo n. 0035329 del 26/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto di tipo *business* sull’utenza n. 0575 617xxxx, con la società Telecom Italia, lamenta l’attivazione non richiesta, da parte dell’operatore Ultracom Incorporated (Ultracall), di seguito, per brevità, Ultracom, del servizio di *Carrier Pre-Selection* (CPS) su tale utenza, senza aver prestato alcun consenso consapevole.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- reclamava presso l’operatore di non aver mai “*stipulato nessun contratto né telefonicamente, né tantomeno controfirmato...solo mia madre che non ha niente a che vedere con la ditta individuale (pegasobianco dove intestano le fatture) è stata tratta in inganno da un loro operatore che (...) si è, precedentemente alla registrazione, spacciato per operatore Telecom; dopo telefonate, fax di disconoscimento continuavano a inviare fatture di sevizi (...), minacce di azioni legali e incarichi a società di recupero crediti; inoltre come si evince dagli addebiti delle fatture Telecom non hanno mai fornito nessun servizio e dalla data di inizio contratto con Telecom non c’è mai stato un loro subentro*”;
- dopo la cessazione del rapporto con Ultracom il contratto con Telecom Italia risultava sempre in essere con conseguente possibilità di “*effettuare chiamate*”;
- in data 23 gennaio 2019 comunicava all’operatore Ultracom il recesso contrattuale tramite missiva inviata via fax.

In data 14 novembre 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore UltraComm tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata comparizione di questo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) risarcimento per il disagio per perdite di tempo e nervosismo quantificato in euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore 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 formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare 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 prospettazione dell'utente;
- con riferimento alla domanda dell'istante *sub i*), volta ad ottenere gli indennizzi per disagi subiti, si richiama che, per il principio del *favor utentis*, anche le richieste inesatte, laddove ove sussistano i presupposti, possono essere ricondotte alle fattispecie previste dal Regolamento sugli Indennizzi; dunque la doglianza può essere interpretata in relazione ai periodi indicati nell'istanza di definizione e di conciliazione, che risultano parzialmente diversi da quelli evidenziati nella domanda. La domanda dell'istante dovrà, pertanto, essere interpretata quale richiesta di indennizzo per il servizio di CPS non richiesto e non disattivato neppure a seguito delle richieste dell'istante.

Nel merito:

La domanda *sub iii*) inerente all'attivazione non richiesta della CPS sull'utenza n. 0575 617xxxx è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

L'istante ha lamentato l'attivazione non richiesta della CPS sulla propria utenza, laddove l'operatore nulla ha dedotto atteso che non presentato alcuno scritto difensivo.

La richiesta dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, atteso che l'attivazione del servizio da parte di Ultracomm è avvenuta *sine titulo* in quanto tra le parti non sussiste alcun rapporto contrattuale validamente costituito. In particolare l'adesione al contratto non si è perfezionata in conformità alle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'art. 1341 c.c. rubricato "*Condizioni generali di contratto*" ("*Le condizioni generali di contratto [c.c. 1342, 2211] predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto [c.c. 1326, 1679] questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza [c.c. 1176, 1370, 1932]*"). Pertanto, in assenza di alcun il vincolo contrattuale validamente costituito, si ritiene "*sine titulo*" la fatturazione emessa dall'operatore a carico dell'istante (*ex multis* Delibera Agcom n. 192/17/CIR).

Nel caso in esame, la responsabilità per l'attivazione del servizio di CPS non richiesto è dunque esclusivamente ascrivibile all'operatore UltraComm, che dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo e predisporre lo storno previsto art. 8 del "*Regolamento sugli indennizzi*" 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 a 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 5 novembre 2018 (data della “Welcome Letter” inviata dall’operatore UltraComm all’utente, tempestivamente contestata) e il *dies ad quem* nella data del 4 gennaio 2019 (data della disattivazione della CPS, come emerge dalla fattura dove si addebitano i costi di chiusura).

Pertanto, in accoglimento delle richieste di cui al punto *sub i)*, l’indennizzo da riconoscere all’istante è pari all’importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 60 giorni di servizio CPS non richiesto).

Inoltre, in accoglimento della richiesta dell’utente *sub i)*, ritenuta *sine titulo* la fatturazione emessa dall’operatore in riferimento al rapporto dedotto in controversia, atteso che tra le parti non sussiste alcun vincolo contrattuale, la società Ultracomm è tenuta allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di ogni addebito fatturato 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, oltre ad interrompere l’eventuale ciclo di fatturazione.

Infine, con riferimento alla domanda *sub i)*, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell’art. 20, comma 6, del Regolamento.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza presentata da xxxx nei confronti di Ultracomm Incorporated (Ultracall) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta a corrispondere in favore di xxxx entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nell’istanza, l’importo pari a euro 150,00 (centocinquanta/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza a titolo di indennizzo per l’attivazione al servizio di CPS non richiesto sull’utenza n. 0575 617324;
3. La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nell’istanza, in favore di xxxx la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

4. La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità di pagamento indicate nell'istanza, in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di ogni addebito fatturato in relazione al servizio di CPS non richiesto sull'utenza n. 0575 617xxxx con ritiro a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
5. La predetta Società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/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 alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Firenze, 9 giugno 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)