

DELIBERA N. 66/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx/Ultracomm Incorporated (Ultracall)
(GU14/308419/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

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 della società xxxx, del 22/07/2020 acquisita con protocollo n. 0314408 del 22/07/2020;

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. 0577 940xxxx con la società Telecom Italia S.p.A., lamenta l'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall), di seguito, per brevità, Ultracomm, 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:

- in data 5 settembre 2019 inviava a mezzo e-mail una comunicazione, per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento, ad oggetto: "*Utenza n. 057794xxxx*", con la quale disconosceva la validità del contratto ed evidenziava che "*nella primavera del 2015 veniva contattata sulla propria utenza fissa da un operatore che si presentava come incaricato Telecom, già gestore della propria linea, il quale le proponeva un contratto più vantaggioso e pertanto, rassicurata dalla conoscenza dell'operatore e indotta a ritenere di avere un netto risparmio, accettava l'offerta; in realtà il nuovo contratto era concluso con altro operatore c.d. Ultracomm e si andava ad aggiungere a quello già in essere con Telecom con costi che anziché diminuire aumentavano sensibilmente ad aumentare*";
- precisava inoltre di non aver mai ricevuto "*alcun contratto scritto, né alcun servizio dall'operatore in questione, nonostante per oltre quattro anni abbia in buona fede continuato a pagare le fatture ricevute*";
- alla data della presentazione dell'istanza di definizione "*la linea telefonica è del tutto cessata*".

In data 16 giugno 2020 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) "*cessazione contratto in gratuità*";
- ii) "*storno integrale della morosità fino a chiusura del ciclo di fatturazione*";
- iii) "*ritiro pratica dal recupero credito*";
- iv) "*rimborso di quanto maggiormente pagato*";
- v) "*[a]ssegnazione indennizzo per i disagi arrecati*";
- vi) "*[i]ndennizzo per mancata risposta al reclamo*";
- vii) "*[i]ndennizzo per attivazione di contratto con modalità scorrette*";
- viii) "*[i]ndennizzo per applicazione di costi non dovuti per recesso*";
- ix) "*riconoscimento spese di procedura*".

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 *sub i)*, non è ammissibile la richiesta di “cessazione contratto in gratuità”, in quanto sul punto risulta cessata la materia del contendere risultando disattivata la CPS atteso che l'utente ha dichiarato che l'utenza “è del tutto cessata”;
- con riferimento alla domanda dell'istante *sub v)*, volta ad ottenere l’“*indennizzo per i disagi arrecati*”, al di là della genericità della formulazione, anche detta domanda, nell'ottica del *favor utentis* potrà essere interpretata quale accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo. Al riguardo si richiama che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, “*il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*”.

La domanda dell'istante dovrà, pertanto, essere interpretata quale richiesta di indennizzo per il servizio di CPS non richiesto.

Nel merito:

Preliminarmente, si rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Pertanto, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine ai disservizi dedotti in controversia, si ritiene che le richieste dell'istante *sub ii)*, *sub iii)* e *sub iv)* meriano accoglimento.

Ne consegue che 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 sull'utenza n. 0577 940xxxx da sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Viceversa non può essere accolta la domanda *sub viii)* d'indennizzo “*per applicazione di costi non dovuti per recesso*”, atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Parimenti non possono essere accolte le domande *sub v)* e *vii)* volte rispettivamente ad ottenere l’“*[a]ssegnazione indennizzo per i disagi arrecati*” e l’“*[i]ndennizzo per attivazione di contratto con modalità scorrette*” atteso che il Regolamento sugli Indennizzi all'art. 13, comma 1, prevede che “*[n]elle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto*

conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". A tal riguardo occorre evidenziare che l'unico reclamo in atti è del 31 ottobre 2019 e risulta posteriore alla cessazione del servizio stesso.

Viceversa è meritevole di accoglimento la domanda *sub vi*) volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, atteso che il reclamo inviato per e-mail in data 5 settembre 2019, per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento, è rimasto senza riscontro da parte dell'operatore.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 16 dicembre 2019, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto Carta dei Servizi dell'operatore all'art. 2.11 per la risposta al reclamo del 5 settembre 2019 ed il *dies ad quem* nella data di deposito dell'istanza di definizione del 22 luglio 2020.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 219 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00). Infine, con riferimento alla domanda *sub ix*), 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 dalla ditta individuale 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 dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo l'attivazione al servizio di CPS non richiesto sull'utenza n. 0577 94xxxx, con le modalità di pagamento indicate in istanza.
3. La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, con le modalità di pagamento indicate in istanza.

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 in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, 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 sull'utenza n. 0577 94xxxx da sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito 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.)