

DELIBERA N. 67/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx/Ultracomm Incorporated (Ultracall)
(GU14/360465/2020)**

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 30/11/2020 acquisita con protocollo n. 0506109 del 30/11/2020;

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. 0587 489xxxx 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:

- *“nell’anno 2009 [veniva] contattata telefonicamente da una società che si presentò come Tim, proponendo un contratto comprensivo di telefonate ad un costo contenitivo; [tuttavia] le fatture ricevute erano emesse da altro operatore Ultracomm, con importo che variava dalle 10.00 alle 22,00 euro”; riscontrava negli anni una doppia fatturazione “di Tim e di Ultracomm”;*
- *“[contattava] Ultracomm per chiedere il recesso”, senza esito;*
- *inviava plurimi reclami presso l’operatore Ultracomm dei quali il primo menzionato è dell’11 settembre 2019;*
- *“dal 2019 interrompeva i pagamenti delle fatture di Ultracom in quanto era ingiusto pagare 2 gestori telefonici visto anche il recesso inviato a maggio del 2019 ad Ultracomm;. dal mese di Agosto 2019 Ultracomm bloccava le chiamate in uscita”;*
- *effettuava vari reclami all’operatore Ultracomm ma “si vedeva costretta a rivolgersi all’associazione consumatori per far chiedere la cessazione del servizio di Ultracomm, oltre il servizio CPS attivato”;*
- *“[n]el mese di luglio 2020 inviava un ulteriore recesso ad Ultracomm, oltre a richiedere la disattivazione della CPS in quanto le telefonate in uscita non funzionavano e per un’attività il telefono è essenziale”.*

In data 27 ottobre 2020 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori UltraComm e Tim, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale di accordo nei confronti dell’operatore Tim, ed un verbale di mancato accordo nei confronti dell’operatore UltraComm attesa la mancata comparizione di quest’ultimo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“il ripristino della linea voce, per il servizio Tim ”;*

ii) *“l’annullamento delle fatture in essere e/o da emettere e di eventuali pratiche di recupero credito”*;

iii) *“riconoscimento del disagio subito”*.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Ultracom 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 iii)*, volta ad ottenere *“riconoscimento del disagio subito”*, al di là che la formulazione alluda a richieste risarcitorie, 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 disattivato neppure a seguito delle richieste dell’istante e il malfunzionamento della linea voce.

Nel merito:

La domanda *sub i)* non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Parte istante lamenta il malfunzionamento del servizio di fonia in uscita chiedendone il ripristino.

Al riguardo si richiama che, nel periodo interessato dalla controversia, era attivo sull’utenza *de qua* un servizio CPS con la società Ultracom, mentre la risorsa continuava ad essere gestita dall’operatore Telecom Italia. Il predetto servizio di *Carrier Pre-Selection* consente di automatizzare l’instradamento delle chiamate sulle centrali dell’operatore prescelto senza dover anteporre codici prima di ogni chiamata. Ma in ogni caso è sempre possibile utilizzare il servizio Telecom Italia anteponendo il codice preposto.

Pertanto, alla luce di quanto esposto, la domanda non essere accolta, atteso che con l’operatore Telecom Italia, gestore della linea, in sede di udienza di conciliazione, ha

raggiunto un accordo con l'istante "*dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia*".

La domanda *sub ii)* può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Parte ha contestato la fatturazione in corso da parte di Ultracomm nonostante i plurimi reclami con richiesta di cessazione inoltrati presso l'operatore Ultracomm dei quali il primo menzionato in istanza è dell'11 settembre 2019.

Al riguardo si richiama 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, 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. 0587 489xxxx, successivo alla data dell'11 settembre 2019 (data del reclamo) 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 iii)* per il disagio subito, 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).

Infine 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 Sig.ra xxxxx 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, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, con le modalità di pagamento indicate in istanza.
3. 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 in 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 sull'utenza n. 0587 489xxxx, successivo alla data dell'11 settembre 2019, 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.

4. 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.)