



DELIBERA N. 96/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx/Ultracomm Incorporated (Ultracall)
(GU14/352869/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 settembre 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 xxxxxxx, del 13/11/2020 acquisita con protocollo n. 0475171 del 13/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto di tipo *business* sulle utenze n. xxx e n. xxxx con la società Tim 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:

- il giorno 10 dicembre 2019 rispondeva ad una chiamata sulla propria utenza telefonica n. xxxx e veniva indotto in errore dal promotore del *call center* che si presentava per conto di Tim S.p.A. (...) *“offrendo una promozione dedita a non far cambiare operatore ai clienti che sono da tanto con Tim” definendola poi come un adeguamento dei prezzi della concorrenza. Successivamente effettuava la registrazione telefonica per entrambe le linee xxxx”*;
- constatava l'attivazione di una *“CPS non voluta”* da parte dell'operatore Ultracomm quando in data *“20 gennaio 2020 riceveva per posta semplice e per entrambe le utenze, le fatture da Ultracomm dell'importo di euro 2,57 ciascuna datate 05/01/20 con la dicitura “canone mensile valore meno dicembre 2019”*;
- contattava telefonicamente e via Pec l'operatore Tim S.p.A. *“per specificare l'accaduto ed effettuava le procedure per il rientro; contemporaneamente contattava Ultracomm al numero verde inviando altresì varie Pec con le quali chiedeva l'annullamento immediato senza alcuna penale del contratto in quanto sottoscritto telefonicamente con la controparte che si identificava come Tim”*;
- *“tali Pec in particolare venivano inviate in data 21/01/20; 7/2/20 e 27/05/20, e non ricevevano alcun riscontro da parte dell'operatore Ultracomm”*;
- pertanto tale servizio di preselezione automatica era stato attivato *“senza chiare e adeguate precisazioni”* e, dunque, *“prontamente contestato (...)”*.

In data 10 novembre 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 quest'ultimo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“chiusura contratto senza spese”*,
- ii) *“annullamento/storno fatturazione e ritiro pratica dal recupero credito”*;

iii) “*indennizzo pari ad euro 224.68*”.

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 *sub i)*, non è ammissibile la richiesta di “*chiusura contratto senza spese*”, in quanto sul punto è cessata la materia del contendere risultando disattivata la CPS in data 3 febbraio 2020 come da fatture allegate in atti da parte dell’utente;
- con riferimento alla domanda dell’istante *sub iii)*, volta ad ottenere “*indennizzo pari ad euro 224.68*”, al di là della genericità della formulazione, nell’ottica del *favor utentis* tale richiesta 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 vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche “*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:

La domanda *sub iii)* inerente all’attivazione non richiesta della CPS sulle utenze n. xxxxx 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 ha presentato alcun scritto difensivo.

La richiesta dell’istante è fondata, atteso che, l’attivazione del servizio da parte di Ultracom 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 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 vigente “*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 gennaio 2020 (data delle prime fatture ricevute dall’utente e depositate in atti) e il *dies ad quem* nella data del 3 febbraio 2020 (data della disattivazione della CPS come da fatture agli atti).

Pertanto, in accoglimento della richiesta di cui al punto *sub iii*), l’indennizzo da riconoscere all’istante è pari all’importo di euro 72,50 (settantadueeuro/50), computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 29 giorni di servizio CPS non richiesto).

Inoltre, in accoglimento della richiesta dell’utente *sub ii*), 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.

Infine, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 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 società Moda Gioielli di Salvadori Julian Roger 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 72,50 (settantadueeuro/50), a titolo di indennizzo per l’attivazione del servizio CPS non richiesto sulle utenze n. xxxxx.

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 50,00 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 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 sulle utenze n. 0577 678400 e n. 0564 35130 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 settembre 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi