

**DELIBERA N. 44 - 2019**

**XXX MARCONE / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)  
(GU14/73341/2019)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 13/09/2019;

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. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 l'istanza di XXX MARCONE del 24/01/2019 acquisita con protocollo n. 0032336 del 25/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha rappresentato, nella prodromica istanza di conciliazione del 25.09.2018, di aver aderito inconsapevolmente, a seguito di contatto telefonico riportante riferimenti a Telecom attuale gestore della telefonia fissa, ad un servizio a pagamento per il quale le vengono addebitati importi mensili di € 9,95 per servizi non richiesti e non ben identificati. A fronte di quanto descritto, chiede 1) lo storno integrale dell'insoluto, 2) la chiusura della posizione, 3) il ritiro della pratica di recupero del credito.

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

L'operatore non ha depositato alcuna memoria entro i termini assegnati dall'Ufficio.

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

#### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento ed è pertanto proponibile

#### **B) Nel merito**

Le domande dell'istante possono essere accolte, come di seguito precisato. Parte istante riferisce di non aver mai dato il consenso alla conclusione di un contratto diverso da quello in essere con l'operatore Tim (già Telecom Italia S.p.A.) e di avere pertanto aderito inconsapevolmente al servizio poi fatturato da Ultracomm, non richiesto e non ben identificato. Per quanto riguarda l'operatore si osserva che Ultracomm ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure nel prodromico procedimento di conciliazione, non avendo ad essi partecipato in alcun modo. Si può pertanto ritenere che la vicenda oggetto della presente controversia configuri la fattispecie della "fornitura di servizio non richiesto", in particolare si incentra sull'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Ultracomm, del servizio di Carrier Pre-Selection (CPS) sulla linea fissa intestata all'istante. 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. Ora, nel caso di specie, l'operatore Ultracomm non ha fornito prova alcuna dell'esistenza di un consenso informato e consapevole fornito dall'istante per l'attivazione del servizio di CPS sull'utenza de qua, ad esempio fornendo la registrazione vocale su supporto magnetico così come previsto fra l'altro dall'art. 2712 del codice civile: l'organo scrivente ritiene pertanto che la responsabilità per l'attivazione del servizio non richiesto sia esclusivamente addebitabile al suddetto operatore. Per quanto sopra esposto, si evidenzia che le richieste di storno integrale dell'insoluto, di chiusura della posizione e di ritiro della pratica di recupero del credito meritino quindi accoglimento.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

In accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra MARCONE XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall), in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a: stornare integralmente l'insoluto a carico dell'istante, procedere alla chiusura della posizione amministrativa /contabile e ritirare a proprie cure e spese la pratica di recupero del credito.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Il termine per ottemperare al presente provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Torino, 13 settembre 2019

**IL PRESIDENTE**