

DELIBERA N. 112/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxxx/Ultracomm Incorporated (Ultracall)
(GU14/242882/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 18 ottobre 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 12/02/2020 acquisita con protocollo n. 0063546 del 12/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto di tipo residenziale sull'utenza n. 0187 42xxxxx, cod. cliente 626xxx con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito per brevità, Telecom Italia), 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:

- di essere cliente Telecom Italia dal 2009;
- di aver ricevuto nel luglio 2019 *"una telefonata da un call center spacciandosi come call center Tim; poco dopo questa telefonata perveniva la prima fattura da Ultracomm per la linea voce"*;
- contattava la suddetta società e chiedeva *"la registrazione vocale del contratto, nella quale però non si riconosceva, non ricordando di aver acconsentito alle domande e di aver dato le risposte registrate"*;
- *"in data 25/11/19 inviava via fax la disdetta contrattuale"*; l'operatore chiedeva il saldo *"delle due ultime fatture da 11,65 (n. 0010580-201910) e una da euro 20,20 con scadenza 31/12/19 (mai pervenuta); perveniva inoltre fattura di chiusura di euro 183,06"*;
- *"da fine novembre 2019 la linea non funzionava più, presumibilmente disattivata"*;
- *"in data 12 dicembre 2019 inviava un reclamo tramite mail"*, per il tramite dell'associazione consumatori di riferimento".

In data 17 dicembre 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) *"conferma cessazione contratto"*;

- ii) “*storno integrale insoluto, nello specifico ft n. 0010580-201910 di euro 11,65, ft n. 0011583-201911 di euro 19,97, ft di euro 20,20, piu' storno ft di chiusura di euro 183,06, per un totale di euro 234,88, fino a chiusura del ciclo di fatturazione*”;
- iii) “*ritiro pratica dal recupero credito*”;
- iv) “[i]ndennizzo per pratica scorretta”.

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 “*conferma cessazione contratto*”, in quanto sul punto è cessata la materia del contendere risultando disattivata la CPS come emerge dalla fatturazione in atti;
- con riferimento alla domanda dell’istante *sub iv*), volta ad ottenere l’ “[i]ndennizzo per pratica scorretta”, in quanto la fattispecie richiamata prevista dall’art. 24 del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. Codice del consumo e successive modificazioni) e relativa alle pratiche commerciali scorrette, non è suscettibile di indennizzo ai sensi del Regolamento sugli indennizzi e, comunque, costituisce materia che esula dalla competenza dell’organo adito. Tuttavia, ciò precisato si ritiene che, in un’ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla formulazione della predetta doglianza, gli eventi e i disservizi rappresentati in atti da parte istante siano suscettibili di valutazione, considerato che un eventuale accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e l’applicazione del Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, rientrano nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento.

La domanda dell’istante dovrà, pertanto, essere interpretata quale richiesta di indennizzo per il servizio di CPS non richiesto e la mancata risposta al reclamo.

Nel merito:

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 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 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 dall' 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 25 novembre 2019 (giorno del primo reclamo in atti con contestuale richiesta di disattivazione) e il *dies ad quem* nella data del 3 gennaio 2020 (data dell'addebito in fattura del costo di disattivazione da UltraComm della CPS sull'utenza n. 0187 421xxxx).

Pertanto, in accoglimento delle richieste di cui al punto *sub iv*), l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 97,50 (novantasette/50), computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 39 giorni di servizio CPS non richiesto sull'utenza n. 0187 42xxxx.

Inoltre, in accoglimento delle richieste dell'utente *sub ii*) e *sub iii*), 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 Ultracom è tenuta allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di ogni addebito fatturato in relazione al servizio di CPS non richiesto sull'utenza 0187 421xxxx 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.

Parimenti è meritevole di accoglimento la domanda *sub vi*) volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 25 novembre 2019, atteso che il reclamo inviato per e-mail, 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 9 gennaio 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto Carta dei Servizi dell'operatore all'art. 2.11 per la risposta al reclamo del 25 novembre 2019 ed il *dies ad quem* nella data di deposito dell'istanza di definizione del 12 febbraio 2020.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 34 giorni di mancata risposta al reclamo, l'indennizzo pari ad euro 85,00 (ottantacinque/00), computato nella misura di euro 2,50 *pro die* per n. 34 giorni di mancata risposta al reclamo

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. xxxx nei confronti di Ultracomm Incorporated (Ultracall) per le motivazioni di cui in narrativa.
2. La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari a euro 97,50 (novantasette/50) a titolo d'indennizzo per il servizio CPS non richiesto sull'utenza 0187 421xxxx.
3. La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari a euro 85,00 (ottantacinque/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
4. La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta 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 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, 18 ottobre 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.)