

DELIBERA N. 113/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxxxx /Ultracomm Incorporated (Ultracall) (GU14/314845/2020)

Il Corecom della RegioneToscana

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 della società xxxxxx, del 07/08/2020 acquisita con protocollo n. 0338901 del 07/08/2020;

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. 055 8242xxxxx 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:

- alla fine del mese di gennaio 2019 rispondeva ad una chiamata sulla propria utenza telefonica e veniva indotta in errore dal promotore del *call center* che si presentava per conto di Telecom Italia S.p.A., “*comunicando la possibilità di aderire ad un’offerta per risparmiare sul proprio conto telefonico*”;
- in tale occasione rappresentava, altresì, che “*avrebbe aderito alla suddetta proposta di contratto solo dopo aver ricevuto copia del contratto -previo controllo delle condizioni in esso contenute- e solo mediante apposizione della sua firma in calce allo stesso*”;
- successivamente, tuttavia, constatava l’attivazione di una “*CPS non voluta*” da parte dell’operatore Ultracomm;
- tale servizio di preselezione automatica era stato attivato “*in maniera unilaterale e senza alcun consenso*” e, pertanto, “*prontamente contestato (...) tramite email del 15.02.2019 con la quale chiedeva l’immediato annullamento del contratto, in quanto attivato in maniera irregolare ed in violazione di legge*”;
- “[n]onostante ciò riceveva in data 29.05.2019 apposita nota con la quale la UltraComm Inc., tramite il proprio ufficio legale, chiedeva il pagamento della somma di euro 69,87 (canone mensile febbraio 2019) pur non avendo usufruito di alcun servizio (...) e non avendo comunque sottoscritto alcun contratto”.

In data 17 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 nei confronti dell’operatore UltraComm per la mancata comparizione di questo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) *“storno fatture per cessazione contratto e equo indennizzo di euro 400,00”*.

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.

Nel merito:

La domanda *sub i)* inerente lo storno delle fatture a seguito di attivazione non richiesta della CPS sull'utenza n. 055 8242xxxx 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 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 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 15 febbraio 2019 (data del reclamo inviato all'operatore UltraComm dall'utente) e il *dies ad quem* nella data del 5 marzo 2019 (data dell'addebito dei costi di disattivazione della CPS come da fattura in atti).

Pertanto, in accoglimento delle richieste di cui al punto *sub i)*, l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 47,50 (quarantasette/50), computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 19 giorni di servizio CPS non richiesto).

Inoltre, in accoglimento della medesima richiesta, ritenuta *sine titolo* 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, oltre all'interruzione dell'eventuale ciclo di fatturazione.

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 xxxxxxx 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, secondo le modalità indicate nel formulario, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari a euro 47,50 (quarantasette/50) a titolo di indennizzo l'attivazione al servizio di CPS non richiesto sull'utenza n. 055 824xxxxx.
3. La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità 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 non richiesto sull'utenza n. 055 824xxxxx con ritiro a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente 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, 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.)