

**DELIBERA N. 44 - 2021**

**XXX/ ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)  
(GU14/242489/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 19/11/2021;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 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 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 delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Vista la delibera n. 203/2020 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

VISTA l'istanza di XXX del 11/02/2020 acquisita con protocollo n. 0062313 del 11/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“1) alla scrivente non è mai stato fatto sottoscrivere contratto di attivazione di linea telefonica intestata alla propria ditta della quale è responsabile legale e quindi unica possibile firmataria; 2) alla ricezione della prima fattura Ultracom apprendo che sulla mia linea è stato attivato un servizio da me non richiesto; 3) in data 10/04/2019 invio disdetta (per un contratto mai sottoscritto) tramite raccomandata internazionale con ricevuta di ritorno: la suddetta ricevuta però non è mai arrivata. Respingo dunque tutte le fatture in quanto illegittime e pertanto chiedo: - la cessazione dell'invio di richieste di pagamento; - lo storno delle fatture emesse; - un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino alla cessazione del servizio; - il ritiro della pratica dalla società di recupero del credito; - la liquidazione delle spese di procedura”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) la cessazione dell'invio di richieste di pagamento;
- 2) lo storno delle fatture emesse;
- 3) un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino alla cessazione del servizio;
- 4) il ritiro della pratica dalla società di recupero del credito;
- 5) la liquidazione delle spese di procedura.

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

L'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall) non ha prodotto memorie né documentazione difensiva agli atti.

## **3. Motivazione della decisione**

### **Sul rito**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

### **Nel merito**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla ricorrente può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Dall'enunciazione dei fatti risulta incontestato che parte istante non abbia sottoscritto un contratto con Ultracomm. Invero, sul punto occorre evidenziare che il gestore Ultracomm, non ha prodotto memorie nell'ambito del procedimento.

La vicenda oggetto della presente controversia configura 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. Pertanto, alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale sull'inversione dell'onere della prova in materia di obbligazioni contrattuali, di cui all'art. 1218 c.c., risulta che le dichiarazioni di parte istante non sono contestate, mentre nessuna difesa risulta prodotta a sostegno della posizione di Ultracomm.

Ciò stante, le richieste dell'istante di cui ai punti 1), 2) e 4) possono trovare accoglimento, poiché risulta incontestata la responsabilità del gestore che non ha fornito al cliente adeguata informativa in merito alle condizioni contrattuali

Si dispone, pertanto, che l'operatore Ultracomm provveda allo storno delle fatture emesse e alla regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa del cliente in esenzione spese con ritiro della pratica di recupero del credito.

Quanto alla domanda di cui al punto 3) si ritiene che sussistano i presupposti per riconoscere alla parte istante l'indennizzo previsto dall'art.8 del Regolamento indennizzi prendendo a parametro, per definire il lasso temporale oggetto di disservizio, le fatture allegate: in particolare dal 4/12/2018 (data della prima fattura n. 0121270 relativa all'applicazione del Canone mensile "Valore meno" novembre 2018) al 04/02/2019 (data

fattura n. 0016498 relativa all'applicazione del Canone mensile "Valore meno" gennaio 2019).

La società Ultracomm, pertanto, è tenuta a corrispondere l'importo totale di € 225,00 (euro 2,50 al dì per 90 giorni di servizio CPS non richiesto).

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Da ultimo, ai sensi dall'articolo 20, comma 6, del Regolamento, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia e del fatto che la procedura si è svolta integralmente tramite la piattaforma online Conciliaweb, in assenza di alcuna documentazione attestante le spese necessarie e giustificate sostenute per l'espletamento della stessa si ritiene equo compensare integralmente le spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

che la società Ultracomm Incorporated (Ultracall), in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- cessare, ove siano ancora attivi, i servizi indebitamente attivati sull'utenza dedotta in controversia e a interrompere il ciclo di fatturazione;
- stornare/rimborsare le fatture emesse con regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa del cliente in esenzione spese con ritiro della pratica di recupero del credito.
- Riconoscere a favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di € 225,00 per l'attivazione di servizi non richiesti, oltre gli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese compensate.

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.

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, 19 novembre 2021

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis