

DELIBERA N. 106

**NUOVA XXXXXXDI XXXXXX FRANCESCO PAOLO & C. / ULTRACOMM
INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/301620/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 20/11/2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e, in particolare, l’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l'istanza di NUOVA XXXXXXDI XXXXXX FRANCESCO PAOLO & C. del 07/07/2020 acquisita con protocollo n. 0289639 del 07/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita ritardata disattivazione della carrier preselection posta in essere dall'operatore Ultracom Inc. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato: “La Nuova XXXXXXsnc (P.I. XXXXX9100694), intestataria dell'utenza telefonica n. 0872.XXXX31, con contratto TIM linea fissa + ADSL “tutto compreso e senza limiti” (cod. cliente 08XXXXX1811), nel mese di luglio 2019 riceveva una telefonata da un operatore che affermava di chiamare per conto della TIM, il quale, oltre ad affermare di essere a conoscenza delle condizioni contrattuali esistenti, sosteneva di poter proporre alla suddetta società una modifica contrattuale che avrebbe permesso di risparmiare sulla fattura mensile. Si precisava all'operatore che già si aveva un contratto business linea fissa ed adsl “tutto compreso senza limiti” e non si voleva cambiare nulla. L'operatore ribadiva di essere a conoscenza della condizione contrattuale e che, questa modifica non avrebbe cambiato alcunché, bensì avrebbe solamente comportato uno sconto sulle fatture mensili pur mantenendo gli stessi servizi già attivati. Dal mese di agosto 2019, alle consuetudinarie fatture mensili della TIM iniziarono ad aggiungersi anche le fatture della Ultracom, inerenti la stessa utenza telefonica e lo stesso periodo di fatturazione. Dopo aver tentato, infruttuosamente, di avere chiarimenti dalla Ultracom in merito a queste inaspettate doppie fatturazioni, si contattava il servizio clienti di TIM che forniva indicazioni sulle modalità di disdetta del servizio (inutile) della Ultracom. Si inviava così una racc. a/r di disdetta alla sede legale della Ultracom in data 11/11/2019 ed un fax alla TIM in data 12/11/2019. (allegati 1-2). A seguito delle predette comunicazioni la Ultracom inviava richieste di pagamento, da ultima di € 123,94, per penali costo di disattivazione, interessi di mora, oneri di recupero e canone di novembre 2019 (allegato 3). Nonostante la disdetta inviata, tuttavia, permaneva il blocco telefonico da parte della Ultracom,

tanto che si rendeva necessario inviare nuova pec alla TIM, in data 15/02/2020, per sollecitare la cessazione definitiva del CPS di Ultracom (allegato 4). Ad oggi, permane la limitazione operata dalla Ultracom sull'utenza telefonica, in quanto non è ancora cessato definitivamente il CPS sull'utenza telefonica suddetta. Si ribadisce, quindi, che la Ultracom, con la sua fraudolenta telefonata per conto della TIM, ha attivato un servizio non richiesto né voluto in alcun modo, in quanto del tutto inutile e inutilizzato, infatti la scrivente società aveva e continua ad avere, senza soluzione di continuità, un contratto business TIM linea fissa + ADSL "senza limiti e tutto compreso" che non ha mai avuto intenzione di disdire e che le permette di telefonare e navigare in modalità abbonamento e senza scatti. Il predetto contratto con TIM la Nuova Snac, si precisa, è in regola con il pagamento delle rispettive fatture bimestrali (allegato 5). Sarebbe quindi inutile, oltre che inutilizzato, la stipula di un ulteriore e differente contratto per la fornitura degli stessi servizi di linea fissa già regolarmente forniti dalla TIM." In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) accertare e riconoscere non dovuto quanto dalla Ultracom arbitrariamente preteso e per l'effetto stornare tutte le fatture non saldate, le penali applicate per la disdetta, gli interessi maturati e maturandi e qualsiasi ulteriore onere accessorio imputato alla Nuova XXXXXXsnc; ii) la cessazione immediata e definitiva del CPS attivato dalla Ultracom sull'utenza telefonica n. 0872/XXXXXX.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati.

3. Motivazione della decisione

L'istante lamenta l'asserita illegittima attivazione del servizio di preselezione automatica, attivato arbitrariamente dall'operatore Ultracom a partire da agosto 2019. Nell'istanza di definizione depositata, l'istante ha infatti precisato di essere stato contattato da una persona qualificatasi come operatore della società Telecom per la una modifica del proprio contratto che avrebbe comportato l'applicazione di condizioni economiche più favorevoli. Dopo aver ricevuto fatture da parte dell'operatore Ultracom e aver provato a chiedere spiegazioni allo stesso senza ottenere riscontro, veniva a sapere da Telecom quello che effettivamente era accaduto, vale a dire l'attivazione di un servizio mai richiesto. Non ostante le reiterate richieste trasmesse all'operatore peraltro il gestore convenuto non ha provveduto a disattivare il predetto servizio. L'istante contattato telefonicamente in data 14/10/2020 ha in fatti confermato che la preselezione automatica è ancora attiva. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. A tal proposito si richiama il principio di non contestazione di cui all'articolo 115, comma 1, c.p.c., costantemente applicato dall'Autorità, per cui l'operatore che non svolge deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato dall'istante consente al decisore di considerare provato quanto dedotto dall'istante stesso e di affermare la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole

ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.. Alla luce di quanto sopra, poiché è stato accertato che la società convenuta non ha contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi devono ritenersi accaduti conformemente alla prospettazione dell'istante. Pertanto, atteso che tra le parti non sussiste alcun contratto sottoscritto, alla luce delle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'articolo 51 del Codice del consumo (rubricato "Requisiti formali per i contratti a distanza"), il vincolo contrattuale non si intende costituito, con la conseguenza che la fatturazione emessa dall'operatore a carico dell'istante è quindi da considerarsi sine titolo. Ne consegue che con riferimento alla richiesta dell'istante sub i., l'operatore è tenuto a stornare e non più esigere tutte le fatture emesse comprensive anche dei costi di recesso e disattivazione. Per le medesime motivazioni sopra riportate, atteso che tra le parti non sussiste alcun vincolo contrattuale, la società Ultracom Inc è tenuta a cessare immediatamente i servizi indebitamente attivati sull'utenza telefonica dedotta in controversia, nonché ad interrompere l'eventuale ciclo di fatturazione ed al ritiro della pratica di recupero crediti laddove attivata a proprie spese e cure. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

- 1** 1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla società Nauova XXXXXXdi XXXXXX Francesco Paolo & C. nei confronti dell'operatore Ultracom Inc., nei termini sopra evidenziati; 2. La società Ultracom Inc. è tenuta a stornare e non più esigere tutte le fatture emesse comprensive anche dei costi di recesso e disattivazione, per le ragioni espresse in premessa; 3. La società Ultracom Inc. è tenuta a cessare immediatamente i servizi indebitamente attivati sull'utenza telefonica dedotta in controversia, nonché ad interrompere l'eventuale ciclo di fatturazione ed al ritiro della pratica di recupero crediti laddove attivata a proprie spese e cure.
- 2** 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.
- 3** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
- 4** La predetta Società 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 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.



L'Aquila 20 novembre 2020

f.to
IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.