



**DELIBERAZIONE**  
**n. 15 del 22 febbraio 2021**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 111/18 xxxxxx.  
/Ultracomm inc.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>VicePresidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**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);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 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);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

**VISTA** l'istanza GU14 n. 111 del giorno 19 febbraio 2018 con cui la ditta xxxx chiedeva l'intervento del comitato regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Ultracom Inc. (di seguito, per brevità, Ultracom), ai sensi

dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** 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 89xxx con la società Telecom Italia S.p.A., lamenta l'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore 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 da moltissimo tempo";*
- *la signora "xxxx, in qualità di moglie, riceveva telefonicamente offerte promozionali da parte di un operatore qualificatosi come Telecom Italia; la signora, credendo si trattasse di proposta di Telecom Italia riguardante tariffe migliorative rispetto a quelle già in essere, accettava l'offerta chiedendo però di ricevere copia del contratto cartaceo per valutare meglio quanto proposto";*
- *nella sua predetta qualità di coniuge "non intestataria del contratto, confermava tutti i dati riferiti all'utenza ed alla sua intestazione che le venivano [forniti] dall'operatore, [corrispondenti] perfettamente a quelli dell'utenza vigente, [nella convinzione] che Telecom offriva la possibilità di usufruire di una tariffa promozionale per clienti da lungo tempo";*
- *"[i]l contratto non è mai pervenuto; perveniva invece la fattura n. 0092249201707 relativa al mese di luglio e pertanto si [capacitava] che era è stato attivato un contratto di cui non era stata in alcun modo data informazione riguardo alle condizioni e comunque attivato carpando la buona fede della moglie dell'utente";*
- *in data 5 settembre 2017, per il tramite dell'associazione Federconsumatori di Arezzo, inviava a mezzo fax una missiva, con cui disconosceva il contratto e "diffidava pertanto ad annullare qualunque "contratto" posto in essere a completa insaputa del sig. xxxxi e senza autorizzazione, ad annullare la fattura emessa, (...), a non emetterne altre, nonchè a cancellare i dati personali e quelli dell'Azienda, comunicando l'avvenuta cancellazione (...);"*

In data 28 febbraio 2018 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia S.p.A. e 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; e con un verbale di accordo con l'operatore Telecom Italia.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“l’annullamento di ogni presunta morosità”;*
- ii) *“ripristino della situazione pregressa con annullamento del contratto non richiesto”;*
- iii) *“l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo e disagi subiti da quantificare in sede conciliativa”;*
- iv) *“le spese di procedura”.*

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

La società UltraComm, in data 2 marzo 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, con documentazione in allegato, una memoria difensiva nella quale ha dedotto quanto segue.

- *“La Sig.ra xxxx (...), in data 29 giugno 2017, in conversazione telefonica con un operatore di Call Center per conto di UltraComm, ha dichiarato di essere autorizzata e delegata dal titolare dell'utenza nr. 055 89xxx, il marito sig. xxxx (...) ad attivare sudetto numero il servizio CPS”, prestando, a tal fine, il proprio consenso alla registrazione della telefonata e “richiedendo telefonicamente la fornitura del servizio telefonico UltraComm”. L'operatore ha fornito alla Sig.ra xxxx, in qualità di delegata del potenziale utente, precise informazioni riguardo alla società, a natura, forma, oggetto e modalità di erogazione del servizio in parola”.*
- *La signora pertanto, “ha prestato il proprio consenso alla registrazione della telefonata richiedendo telefonicamente la fornitura del servizio telefonico Ultracomm. Allo scopo ha fornito tutti i suoi dati personali e l'operatore ha proceduto all'acquisizione del consenso informato con la registrazione integrale della conversazione telefonica ...(omissis)”.*
- *“Il servizio è stato attivato sull'utenza nr. 055 89xxxx a seguito di esplicita ed incontrovertibile richiesta della Sig.ra xxxx, che operava per conto di suo marito, Sig. xxxx”; “in data 19 febbraio 2018 perveniva alla scrivente comunicazione di cancellazione del servizio a firma di “Federconsumatori delle Provincia di Arezzo”, a seguito della quale ogni procedura legata alla erogazione del servizio in CPS veniva revocata”.*
- *Infine, concludeva, affermando che “allo stato attuale non sussiste alcun rapporto con xxxx; alcuna linea telefonica a questi afferente è attiva con uno o più servizi forniti dalla scrivente e che i dati personali ed aziendali forniti dal ricorrente in sede di verbal order sono stati cancellati dagli archivi della scrivente”, che l'intero insoluto verrà cancellato e che la pratica di recupero crediti in essere ed i relativi decreti ingiuntivi saranno ritirati”.*

## **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:

- con riferimento alla domanda *sub ii*), non è ammissibile la richiesta di “*ripristino della situazione pregressa con annullamento del contratto non richiesto*”, in quanto sul punto risulta cessata la materia del contendere risultando disattivata la CPS; inoltre, *ad abundantiam*, si rileva che detta istanza, essendo connessa ad un obbligo di *facere*, esula dalle competenze dell’Autorità ai sensi dell’art. 19, comma 4, del vigente Regolamento, atteso che l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità;
- con riferimento alla domanda dell’istante *sub iii*), per la parte in cui è volta ad ottenere “*l’indennizzo per (...) i disagi subiti da quantificare in sede conciliativa*”, occorre rilevare che detta richiesta esula, in quanto tale, dalla cognizione di questa Autorità. Tuttavia, atteso che, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un’ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, la domanda dell’istante dovrà essere interpretata unicamente come richiesta di indennizzo per il servizio di CPS non richiesto.

Pertanto la presente disamina s’incentrerà sull’attivazione asseritamente non richiesta del servizio CPS da parte dell’operatore Ultracom con conseguente fatturazione contestata dall’utente.

Con riferimento al caso che ci occupa è opportuno precisare che, al termine dell’istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione acquisita agli atti e ricostruito i fatti, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente, su una mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell’operatore, a causa della quale l’istante ha stipulato un contratto non ritenendo di incorrere nella fatturazione da parte di un operatore diverso da Telecom Italia S.p.A. ovvero Ultracom.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell’istante, giova richiamare l’orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), “*il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi*”.

Ancora, con riferimento all’ambito delle telecomunicazioni, in tema di trasparenza, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell’informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4, evidenzia che: “*gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi*

*informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli".* Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente, ha dedotto che l'utente *"prestando, a tal fine, il proprio consenso alla registrazione della telefonata e "richiedendo telefonicamente la fornitura del servizio telefonico UltraComm". L'operatore ha fornito alla Sig.ra xxxx, in qualità di delegata del potenziale utente, precise informazioni riguardo alla società, a natura, forma, oggetto e modalità di erogazione del servizio in parola"*.

Al riguardo deve evidenziarsi, tuttavia, che all'ascolto della fonoregistrazione allegata in atti emerge che l'operatore avrebbe dovuto inviare la documentazione informativa cartacea relativa all'offerta prospettata al fine di poter esercitare eventualmente il diritto di recesso. L'operatore non ha provato l'inoltro di tale informativa, laddove l'utente ha rappresentato in istanza di non aver ricevuto alcun tipo di comunicazione dall'operatore, ad eccezione della fatturazione, circostanza dalla quale ha dedotto di essere contrattualizzato con detto operatore.

Dalla documentazione in atti non si evince, quindi, che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente sulle condizioni contrattuali offerte, dal momento che il prospettato invio della relativa documentazione cartacea non si è verificato.

Pertanto, in accoglimento della richiesta *sub ii)* l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione al servizio CPS sull'utenza n. 055 89xxx.

Con riferimento alla domanda *sub iii)* è da evidenziarsi che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR). Si chiarisce, inoltre, che il caso di specie non è riconducibile alle c.d. *"attivazioni di servizi non richiesti"* o *"prestazioni non richieste"*, previste e disciplinate dalle Delibere Agcom n. 41/09/CIR (art. 3) e n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70), attesa la produzione in atti da parte dell'operatore di una previa ordinazione vocale.

Viceversa, merita accoglimento la domanda dell'istante *sub iii)* per la mancata risposta al reclamo del 5 settembre 2017, con la quale contestava, fra l'altro, della fatturazione emessa oltre a chiedere copia del contratto.

La domanda può essere accolta atteso che detto reclamo è rimasto senza riscontro da parte dell'operatore che nulla ha dedotto sul punto.

Pertanto, l'istante ha diritto all'indennizzo *"per mancata o ritardata risposta ai reclami"*, di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede che nel caso in cui *"l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo"*.

Rileva, in proposito, il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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.

Posto che la Carta dei Servizi dell'operatore all'art. 2.11 prevede che l'operatore riferisca "*al cliente in merito all'esito del reclamo entro 45 giorni dalla presentazione dello stesso*", ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, il *dies a quo* si determina nel 20 ottobre 2017 (detratto il tempo utile previsto per la risposta del reclamo del 5 settembre 2017) e il *dies ad quem* nel 19 febbraio 2018, data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di euro 122,00 (centoventidue/00) computato nella misura di euro 1,00 *pro die* per 122 giorni di mancato riscontro al reclamo.

Infine, considerato di grado di partecipazione delle parti, si dispone di rimborsare le spese di procedura, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", approvate con delibera n. 276/13/CONS. Pertanto, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 22 febbraio 2021;

## **DELIBERA**

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 19 febbraio 2018 dalla ditta xxxxx nei confronti di Ultracom inc., che detto operatore provveda:

1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario:

- a) l'importo di euro 122,00 (centoventidue/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- b) la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante l'annullamento di ogni insoluto esistente a suo carico nonché al rimborso di quanto indebitamente pagato e a ritirare, a propria cura e spese, le corrispondenti pratiche di recupero del credito eventualmente aperte.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1), lettera a) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**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.)