



**DELIBERAZIONE**  
**n. 16 del 22 febbraio 2021**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 280/18 xxxxx /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. 280 del giorno 18 maggio 2018 con cui la ditta individuale 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 Ultracomm Inc. (di seguito, per brevità,

UltraComm), 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. 0575 488xxx 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";*
- *rispondeva ad una chiamata sulla propria utenza e "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";*
- *"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";*
- *non riceveva alcun contratto; "pervenivano invece le fatture 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 carpendo la buona fede dell'utente ".*
- *"in data 22 febbraio 2018, 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 della cliente 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 4 maggio 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) *"annullamento del contratto attivato";*

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 non ha fatto pervenire alcuna una memoria difensiva ai sensi e nei termini del Regolamento.

## **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 ii)*, non è ammissibile la richiesta di *“annullamento del contratto attivato”*, 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 volta ad ottenere *“l’indennizzo per [i] disagi subiti da quantificare in sede conciliativa”*, si richiamano le 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, per cui 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.

Nel merito:

La domanda *sub iii)* inerente l’attivazione non richiesta della CPS sull’utenza n. 0575 488xxx 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 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 Articolo 7 del “Regolamento” 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 ad 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 30 agosto 2017 (data della “*Welcome Letter*” inviata dall’operatore Ultracom all’utente) e il *dies ad quem* nella data del 4 marzo 2018 (data di disattivazione della CPS come emerge dalla fatturazione in atti).

Pertanto, in accoglimento delle richieste di cui al punto *sub ii*), l’indennizzo da riconoscere all’istante è pari all’importo di euro 465,00 (quattrocentosessantacinque/00), computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 186 giorni di servizio CPS non richiesto).

Inoltre, in accoglimento della richiesta dell’utente *sub i*), 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 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.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta di cui al punto *iii*) della domanda, in quanto dal contenuto della comunicazione in atti (fax del 22 febbraio 2018 con la quale si disconosce il contratto) e alla luce della *res controversa*, si rileva che “*trattasi di diffida alla fornitura dei servizi indebitamente attivati e quindi di una richiesta di cessazione della prestazione, piuttosto che di un reclamo in senso proprio*”(ex multis, Delibera Agcom 192/17/CIR). Ad *abundantim* si rileva che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Infine, preso atto che l’operatore non ha partecipato a tutto il procedimento, di conciliazione e di definizione, senza addurre alcun giustificato motivo, 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 18 maggio 2018 la ditta individuale xxxx nei confronti dell’operatore UltraComm Inc., che detto operatore provveda a:

1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario:

- a) l'importo di euro 465,00 (quattrocentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizio di CPS;
- 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*



**DELIBERAZIONE**  
**n. 16 del 22 febbraio 2021**