



**DELIBERAZIONE**  
**n. 17 del 22 febbraio 2021**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 313-18 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. 313 del giorno 4 giugno 2018 con cui la società xxxxx 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 841xxx con l'operatore Optima, 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:

- *“la società Ultracomm avanza pretese creditorie senza che nessun contratto sia mai stato stipulato tra le parti, inviando da vari mesi richieste di pagamento e fatture per presunti servizi offerti mai richiesti né attivati”*;
- contattava telefonicamente senza esito alcuno la società Ultracomm ai numeri indicati nelle fatture che *“risultavano non attivi”*;
- in data 1° marzo 2018, per il tramite del proprio legale di fiducia, inviava a mezzo fax una missiva, con cui disconosceva il contratto e *“diffidava pertanto all'invio di fatture, a non emetterne altre, nonchè alla formulazione di richieste di pagamento (...)”*;
- nella suddetta missiva inoltre *“contestava ogni addebito avanzato nei Suoi confronti circa una presunta linea Telefonica (...) mai richiesta, mai attivata, né tantomeno usufruita; le fatture pertanto sono del tutto illegittime e infondate e per questo il pagamento non è dovuto”*.
- Tale reclamo rimaneva privo di riscontro alcuno.
- In data 26 marzo 2018 riceveva un sollecito di pagamento per la somma di euro 119,44.

In data 29 marzo 2018 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 per la mancata adesione della parte convenuta.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“accertare l'infondatezza delle pretese creditorie dell'operatore e che pertanto nulla è dovuto dalla xxxx alla Ultra comm Inc”*.

### **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 dell'istante *sub i*), 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, per cui 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.

Nel merito:

La domanda *sub i*) inerente l'attivazione “circa una presunta linea Telefonica (...) mai richiesta, mai attivata, né tantomeno usufruita sull'utenza n. 055 841xxx 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 3 ottobre 2017 (data dell'addebito del primo canone risultante dall'estratto conto telefonico in atti inviato dall'operatore Ultracom all'utente) e il *dies ad quem* nella data del 3 febbraio 2018 (data di disattivazione della CPS come emerge dal documento suddetto).

Pertanto, in accoglimento delle richieste di cui al punto *sub i*), l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 307,50 (trecentosetteeuro/50), computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 123 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.

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 4 giugno 2018 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore UltraComm Inc., che detto operatore provveda:

1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario:

- a) l'importo di euro 307,50 (trecentosette/50), a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizio di CPS sull'utenza 055 841xxxx;
- 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) a 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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 17 del 22 febbraio 2021**

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.)