



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 2

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXXULTRACOMM INC.
(ULTRACALL) (GU14/452817/2021)

Il giorno 25 gennaio 2022 ad ore 15.00

si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Marco Sembenotti
	Il Componente	Marta Romagnoli Alessio Marchiori

NELLA riunione del Il Corecom Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento del gennaio 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 "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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni

VISTA la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni" e s.m.;

VISTA l'istanza di XXXX del 01/09/2021 acquisita con protocollo n. 0348715 del 01/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha ricevuto una telefonata da una persona che si qualificava come operatore TIM ed in quel contesto offriva un nuovo piano tariffario più conveniente rispetto a quello in essere e, nel contempo, richiedeva il codice fiscale del legale rappresentante nonché il codice IBAN peraltro quest'ultimo non fornito dall'istante. L'interlocutore informava che sarebbe stato inoltrato il contratto tramite posta e che le prime due fatture sarebbero state a costo zero. Successivamente all'istante pervenivano delle fatture da parte dell'operatore Ultracom intestate alla ditta per l'attivazione di un servizio in preselezione automatica su rete TIM. L'utente, dubbioso della conversazione telefonica, contattava l'operatore TIM e scopriva che lo stesso non era a conoscenza del fatto. Provvedeva a ricontattare la persona che le aveva prospettato tale servizio e manifestava la sua volontà di bloccare il medesimo ricevendo assicurazioni in merito. Inoltrava, inoltre, una richiesta di cessazione del servizio CPS e la chiusura del contratto. Dal 2 marzo 2021 pervenivano fatture inclusive del pagamento dell'insoluto ed anche del costo di disattivazione del servizio.

Le richieste si possono riassumere come segue:

- i) chiusura del contratto;
- ii) storno dell'insoluto;
- iii) indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracom Incorporated (Ultracall) non ha partecipato all'udienza in primo livello e in tale sede non ha prodotto memorie od evidenze a tutela della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento dell'operatore convenuto, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto ed allegato dalla parte utente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito specificato.

La controversia verte sull'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica da parte della società Ultracom Inc. il cui personale addetto, rendendo informazioni poco trasparenti all'istante, ha indotto in errore in merito all'attivazione di un servizio non voluto.

A tal riguardo occorre mettere in rilievo che, in base alla normativa vigente in materia di contratti a distanza, il contratto in oggetto non è da considerarsi valido, in quanto l'operatore non ha fornito la prova circa la corretta acquisizione del consenso vocale. L'orientamento dell'Agcom ha più volte

stabilito che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare conclusione del contratto, l'acquisizione del consenso univoco all'attivazione del servizio, esibendo, non solo la copia della registrazione vocale ma anche la documentazione cartacea inviata all'istante e debitamente sottoscritta.

A fronte del totale mancato assolvimento, da parte dell'operatore, del proprio onere probatorio, l'utente, viceversa, a riprova delle proprie doglianze, versa in atti copia delle fatture ricevute e reclami inviati a Ultracom.

Alla luce di quanto evidenziato la richiesta dell'utente in merito allo storno dell'insoluto può essere accolta integralmente e pertanto la società Ultracom Inc. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute ed il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti.

Per quanto concerne il contratto in questione, lo stesso risulta già cessato essendo stato fatturato il costo di chiusura nell'ultima fattura pervenuta all'istante (Conto 541598 di data 2 giugno 2021).

Per quanto riguarda la richiesta dell'istante di cui al punto iii) relativa alla liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, la stessa può essere accolta in virtù delle disposizioni di cui all'art. 8, allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, che recita "in caso di attivazione o disattivazione non richiesta di carrier selection o di carrier pre-selection, l'operatore responsabile è 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". Pertanto l'operatore è tenuto ad indennizzare l'istante a titolo di attivazione non richiesta del servizio di carrier pre-selection per complessivi 96 giorni – periodo intercorrente dal 28 gennaio 2021, registrazione vocale del contratto, al 3 maggio 2021, data di disattivazione del servizio evidenziata nella fattura allegata all'istanza, per una somma complessiva di € 240,00 (duecentoquaranta,00).

DELIBERA

1. Il Corecom accoglie l'istanza di XXXX, nei confronti della società Ultracom Inc. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ultracom Inc. (Ultracall) è tenuta allo storno delle fatture insolute ed al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti.
3. La società Ultracom Inc. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. € 240,00 (duecentoquaranta,00) a titolo di indennizzo moltiplicando l'importo di euro 2,50 pro die per il numero di 96 giorni di arbitraria attivazione del servizio di carrier pre-selection dal 28 gennaio al 3 maggio 2021, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 1, del Regolamento indennizzi.
4. La società Ultracom Inc. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.

6. 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.

IL PRESIDENTE
- F.to Marco Sembenotti -