



Consiglio Provincia autonoma di Trento  
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 1

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXX.ULTRACOMM INC.  
(ULTRACALL) (GU14/461704/2021)

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<br>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 01/10/2021 acquisita con protocollo n. 0389156 del 01/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente riceveva una telefonata da una persona che si qualificava come operatore TIM ed in quel contesto offriva un nuovo piano tariffario agevolato per la linea fissa e, con insistenza, richiedeva anche il codice IBAN peraltro non fornito dall'istante. Successivamente pervenivano delle fatture da parte dell'operatore Ultracom intestate alla ditta con numero civico errato per l'attivazione di un servizio in preselezione automatica su rete TIM a seguito, a loro dire, di un consenso vocale. Dopo qualche tempo l'utente riusciva a contattare l'operatore, contestava l'attivazione di tale servizio e richiedeva la disattivazione della CPS senza però alcun risultato. Successivamente pervenivano ulteriori fatture inclusive del pagamento dell'insoluto e del costo di disattivazione. Tramite gli uffici del Corecom, veniva a conoscenza che il servizio non era presente sui sistemi TIM e di conseguenza disattivato direttamente dall'operatore Ultracom.

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 della comunicazione di conferma del contratto di data 3 marzo 2021, le fatture ricevute ed altresì copia dei solleciti di pagamento ricevuti da Ultracommm.

Alla luce di quanto evidenziato la richiesta dell'utente in merito allo storno dell'insoluto può essere accolta integralmente e pertanto la società Ultracommm 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. 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 62 giorni – periodo intercorrente dal 3 marzo 2021, comunicazione della conferma di attivazione del contratto, al 3 maggio 2021, data di disattivazione del servizio evidenziata nella fattura allegata all'istanza Numero d Conto 545394, per una somma complessiva di € 155,00 (centocinquantacinque,00).

## DELIBERA

1. Il Corecom accoglie l'istanza di XXXX, nei confronti della società Ultracommm Inc. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Ultracommm Inc. (Ultracall) è tenuta allo storno delle fatture insolute ed al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti.

3. La società Ultracommm 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. euro 155,00 (centocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo moltiplicando l'importo di euro 2,50 pro die per il numero di 62 giorni di arbitraria attivazione del servizio di carrier pre-selection dal 3 marzo al 3 maggio 2021, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 1, del Regolamento indennizzi.

4. La società Ultracommm 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 -