DELIBERA N. 57/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx/Ultracomm Incorporated (Ultracall)
(GU14/367718/2020)

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 26 maggio 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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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);

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);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "*Settore Cerimoniale,*

Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della società xxxx, del 17/12/2020 acquisita con protocollo n. 0535137 del 17/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto di tipo *business* sull'utenza n. 0577 944xxx lamenta l'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall), di seguito, per brevità, 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:

- in data 1° settembre 2020 inviava a mezzo e-mail una comunicazione, per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento, con la quale riferiva di aver effettuato "*[i]n data 11/02/2020 la cessazione della cps in TIM con la società Ultracomm; ciò nonostante continuava la fatturazione per i mesi di aprile, maggio e giugno oltre il contributo di cessazione assolutamente non dovuto*".

In data 1° dicembre 2020 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 nei confronti dell'operatore UltraComm per la mancata comparizione di questo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) "*storno insoluto e ritiro pratica dal recupero credito*";

ii) "*rimborso di quanto pagato per fatture successe al 11/02/2020*";

iii) "*indennizzo da quantificare in sede conciliativa per tardiva cessazione cps*";

iv) "*riconoscimento spese di procedura*".

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Ultracomm non si è costituito e non ha prodotto memorie né documentazione difensiva agli atti.

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 iii)*, volta ad ottenere "*indennizzo da quantificare in sede conciliativa per tardiva cessazione cps"*, al di là della inesattezza della formulazione, di detta domanda, nell'ottica del *favor utentis* potrà essere interpretata quale accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo. Al riguardo si richiama che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, "*il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

La domanda dell'istante dovrà, pertanto, essere interpretata quale richiesta di indennizzo per il servizio di CPS non richiesto e non disattivato neppure a seguito delle richieste dell'istante.

Nel merito:

Preliminarmente, si rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Pertanto, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine ai disservizi dedotti in controversia, si ritiene che le richieste dell'istante *sub i)* e *sub ii)* volte ad ottenere rispettivamente lo "*storno insoluto e ritiro pratica dal recupero credito*" e il "*rimborso di quanto pagato per fatture successive al 11/02/2020"* meritino accoglimento.

Ne consegue che la società Ultracomm è tenuta allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di ogni addebito fatturato in relazione al servizio di CPS sull'utenza n. 0577 944xxx, successivo alla data dell'11 febbraio 2020 (data dell'effettiva cessazione della CPS) fino alla fine del ciclo di fatturazione ed il ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Viceversa, non può essere accolta la domanda *sub iii)* per il disagio "*per [la] tardiva cessazione cps"*, 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).

Infine, con riferimento alla domanda *sub v),* si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società xxxx, nei confronti di Ultracomm Incorporated (Ultracall).
2. La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, con le modalità indicate nel formulario.
3. La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di ogni addebito fatturato in relazione al servizio di CPS sull'utenza n. 0577 944xxx successivo alla data dell'11 febbraio 2020, con il ritiro a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Firenze, 26 maggio 2021

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.)