

**DELIBERA N. 25/2022**

**ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)  
(GU14/264574/2020)**

### **Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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 modificata, 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, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] ANTONIO del 06/04/2020 acquisita con protocollo n. 0152220 del 06/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La ditta [REDACTED], in riferimento alla linea telefonica contraddistinta dal numero [REDACTED], mediante formulario UG 194108/2019, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando l’illegittima attivazione di un servizio di preselezione automatica su rete Telecom Italia S.p.A., giusto contratto del 15.10.2019.

L’utente, infatti, precisava di esser stato contattato dal servizio clienti della società Ultracom ad inizio ottobre 2019, la quale appunto proponeva detto servizio sulla linea della ditta istante. L’istante tuttavia rigettava l’offerta addirittura chiudendo bruscamente il telefono, per poi ricevere successivamente una copia del contratto afferente l’anzidetto servizio non richiesto, il quale è risultato attivo sino alla data di presentazione del formulario.

All’udienza di conciliazione, svoltasi il 06.04.2020 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, l’operatore non presenziava.

Pertanto, l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata. Nella predetta istanza, la ditta [REDACTED] riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) il recesso immediato da ogni prodotto e/o servizio non richiesto ed approvato;
- ii) l'indennizzo per l'illegittima attivazione di euro 500,00.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'Operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall) non aderiva ad alcun incontro di fatto rimanendo contumace per tutte le fasi del presente procedimento.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente ed in punto di rito si rileva un parziale mutamento del petitum tra il formulario Ug,, nel quale veniva richiesto un indennizzo di euro 300,00, e la presente fase in cui la richiesta risulta aumentata ad euro 500,00.

Tuttavia in ossequio al principio del favor utentis, ed in assenza di costituzione dell'Operatore, la domanda verrà comunque esaminata in punto di merito tenendo conto della minor somma originariamente richiesta.

Si osserva, quindi, nel caso di specie, stante la contumacia dell'operatore e la parziale allegazione di parte, che l'utente ha allegato soltanto la proposta contrattuale inviata, senza produrre le fatture relative all'effettiva imputazione del servizio che da accordo contrattuale risulta in ogni caso a pagamento per l'utente.

Deve ritenersi, in applicazione del principio di non contestazione di cui all'art. 115 del C.P.C. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita" ed in aderenza al conforme orientamento di molti altri Comitati sul tema i quali hanno chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie dei cui all'art. 1218 c.c..

Ebbene dal corredo probatorio offerto dall'utente si rileva soltanto la proposta contrattuale dalla quale la ditta avrebbe comunque potuto recedere al di fuori di tale Organismo, il quale tra l'altro non ha competenza a valutare possibili vizi del consenso ovvero cause risolutive dell'accordo, pertanto la domanda sub i) risulta inammissibile.

Quanto alla richiesta di indennizzo per servizi non richiesti la stessa non può in alcun modo trovare accoglimento e ciò in quanto trattasi di servizi digitali, nella specie un servizio di preselezione automatica, che, come precisato in molte pronunce dell'Agcom (tra queste si citano le più recenti delibere n. 8/17 e n. 29/17), sono: a) servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del

corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito e non a quello della attivazione in senso stretto.

Ad abundantiam si evidenzia che, anche laddove la domanda sub ii) fosse stata qualificabile come domanda restitutoria di importi fatturati, mancando la prova dei pagamenti e delle fatture essa sarebbe stata ugualmente rigettata.

Nulla sulle spese in quanto neppure richieste dall'istante.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte nonché della documentazione prodotta dalla parte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si rigetta l'istanza avanzata in data 06.04.2020 dalla ditta [REDACTED] nei confronti di Ultracomm Incorporated (Ultracall).

2. 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.

3. 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.

Potenza, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

