

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/228696/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX**

**- Ultracomm Incorporated (Ultracall)**

#### **IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell’art. 19, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 l’istanza della XXX, del 14/01/2020 acquisita con protocollo N. 0015965 del 14/01/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Parte istante, nel corso della presente procedura, ha rappresentato quanto segue: “In data 18/02/2019 e 19/02/2019 tramite mezzo fax e tramite posta elettronica, inoltravamo la seguente richiesta di disdetta: “Noi sottoscritti XXX, in qualità di contitolari della XXX, in relazione alla Vs lettera con oggetto “Conferma attivazione del servizio Ultracomm in Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia”, datata 30/01/2019 e pervenuta il 15/02/2019, avvisiamo e puntualizziamo quanto segue: non abbiamo mai acconsentito e/o sottoscritto contratti per l’attivazione di qualsiasi genere di servizio con “Ultracomm business communications” ovvero “Ultracall Inc.” e/o “Ultra Telecom Inc.”; chiediamo l’immediata disdetta e disattivazione del servizio indicato nella predetta lettera nonché di qualsiasi altro servizio eventualmente attivato o da attivare; chiediamo copia della registrazione integrale della nostra adesione al servizio “...a mezzo firma vocale ai sensi della delibera n.664/06/CONS dell’Autorità del Garante delle comunicazioni...”, nonché copia della versione cartacea del medesimo contratto sino a quando non riceveremo

quanto richiesto al precedente punto rifiutiamo il pagamento di quanto richiesto; per quanto attiene invece la privacy in ottemperanza all'attuale normativa chiediamo l'immediata cancellazione/distruzione di tutti i nostri dati personali e aziendali in vostro possesso; in caso di ulteriori vostre richieste di pagamento di qualsiasi tipo (canoni – tariffe – penali – ecc.) non supportate da adeguata e legittima documentazione contrattuale da noi sottoscritta denunceremo il tutto all'Autorità Giudiziaria e all'Autorità del Garante delle Comunicazioni. In relazione a quanto per ultimo affermato riteniamo opportuno sintetizzare che verso le ore 09,40 dell'8 gennaio 2019 siamo stati contattati telefonicamente da tale “XXX”, il quale, qualificatosi come operatore della TIM di Roma (06-62286033), mostrandosi già a conoscenza dei nostri dati (numero partita i.v.a. - importi e numero ultime fatture TIM – ecc.), ci proponeva il passaggio a “TIM senza limiti Fibra” senza costi aggiuntivi, precisando che trattavasi di un'offerta riservata solo ai vecchi clienti TIM. Solo dopo il ricevimento della vostra lettera ovvero il 15 febbraio 2019 abbiamo contattato il XXX della TIM appurando che nessuna offerta ci era stata proposta e di essere quindi incappati in una vera e propria truffa, perpetrata, tra l'altro, in danno di altri utenti su tutto il territorio nazionale.” La disdetta conseguente è stata elaborata e resa effettiva alla fine del mese di febbraio 2019. Ad oggi, continuiamo a ricevere Vostre fatture in cui viene richiesto un contributo per il costo di disattivazione. Facendo riferimento a quanto detto sopra, chiediamo di stornare il costo della disattivazione in quanto non abbiamo mai acconsentito e/o sottoscritto contratti per l'attivazione di qualsiasi genere di servizio con Voi e, conseguentemente, di ritirare la pratica presso la società di recupero del credito”. Tutto ciò premesso, l'istante richiede: 1) lo storno del costo della disattivazione (con relativi interessi di mora e oneri di recupero) pari a Euro 94.63 e, conseguentemente, il ritiro della pratica di recupero del credito.

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

Sul rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla società ricorrente può trovare accoglimento, come di seguito precisato. Dall'enunciazione dei fatti risulta incontestato che parte istante non abbia richiesto il passaggio in Ultracomm, e che l'iniziale volontà di adesione alla proposta contrattuale sia dipesa da una surrettizia rappresentazione dei fatti da parte di Ultracomm, a causa della quale il cliente pensava di proseguire il rapporto con TIM. Invero, sul punto occorre evidenziare che il gestore Ultracomm, ancorché regolarmente convocato, non si è costituito e non ha prodotto memorie nell'ambito del procedimento. La vicenda oggetto della presente controversia configura la fattispecie della "fornitura di servizio non richiesto", in particolare si incentra sull'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Ultracomm, del servizio di Carrier Pre-Selection (CPS) sulla linea fissa intestata all'istante. In relazione alla predetta fattispecie l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche — non imputabili all'operatore stesso — che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile. Pertanto, alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale sull'inversione dell'onere della prova in materia di obbligazioni contrattuali, di cui all'art. 1218 c.c., risulta che le dichiarazioni di parte istante non sono contestate, mentre nessuna difesa risulta prodotta a sostegno della posizione di Ultracomm. Ciò stante, si ritiene sine titulo la fatturazione emessa dall'operatore in riferimento al rapporto dedotto in controversia e la richiesta di cui al punto 1) può trovare accoglimento, poiché risulta incontestata la responsabilità del gestore che non ha fornito al cliente adeguata informativa in merito alle effettive condizioni contrattuali che quest'ultimo si accingeva ad accettare; risulta altresì confermato che l'istante non aveva consapevolezza del fatto che avrebbe aderito a una nuova proposta contrattuale di Ultracomm. Si dispone, pertanto, l'obbligo di Ultracomm allo storno del costo di disattivazione pari a € 94,63 regolarizzando la posizione contabile/amministrativa dell'istante in esenzione spese e al ritiro della pratica di recupero del credito.

#### DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 14/01/2020, è tenuta a 1) stornare il costo di disattivazione pari a € 94,63 regolarizzando la posizione contabile/amministrativa dell'istante in esenzione spese e a ritirare la pratica di recupero del credito.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Nicola Princi