

DELIBERA N. 154/2020

**XXX / ULTRACOMM X (ULTRACALL)
(GU14/198131/2019)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 05/11/2020;

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. 353/19/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*”;

VISTA la L.R. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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;

VISTA l'istanza di XXX del 03/11/2019, acquisita con protocollo n. 0469620 del 03/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 05/11/2020;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 15/10/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 03/11/2019, come specificato in premessa, lamentando l'attivazione non voluta del servizio telefonico di Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia da parte della società Ultracomm X – Ultracall (di seguito Ultracomm). In particolare, l'utente lamenta quanto di seguito. Riceveva una telefonata da parte di un agente della società Ultracomm che, spacciandosi per agente Telecom, proponeva una migloria delle condizioni in essere con Telecom.

Successivamente, a seguito della ricezione delle fatture da parte di Ultracomm relative ai mesi di ottobre e novembre 2018, per complessivi euro 13,94, oltre addebito dei costi di disattivazione del servizio mai richiesto per euro 60,00, si avvedeva dell'attivazione non voluta del servizio telefonico di Preselezione Automatica. In data 17.10.2018 inviava reclamo e contestuale disdetta alla società Ultracomm che non veniva presa in carico. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti di preselezione automatica su Rete Telecom Italia; b) storno fatturazione illegittima (comprensiva dei costi di disattivazione) per complessivi euro 73,94; c) indennizzo a titolo di mancato riscontro al reclamo pari ad euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

La società Ultracomm non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente è necessario rilevare che attesa la mancata deduzione, in tale sede, di documentazione difensiva da parte della società Ultracomm, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto allegato e dedotto dall'istante. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste sub a) e sub b) possono essere trattate congiuntamente e meritano accoglimento, atteso che entrambe sono riconducibili alla

previsione di cui all'art. 8, allegato A della delibera n. 347/18/CONS, nel quale è stabilito che "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 a 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". Giova, a tal riguardo, riportarsi agli artt. 50 e ss. del Codice del Consumo, in materia di "contratti a distanza", disciplina ripresa e dettagliata dal regolamento recante "Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", approvato con delibera Agcom n.664/06/CONS che all'art. 2, comma 5, dispone: "la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero da altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi, di cui ai commi 1,2,3,4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione". Da orientamento costante Agcom e Corecom, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. In particolare, quando l'utente attiva il procedimento davanti l'Autorità, contestando la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come nel caso di specie, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale che peraltro, nella fattispecie de quo manca. Nei termini di cui sopra si sono, peraltro, già espressi il Corecom Lazio (Delibera 63/12), il Corecom Abruzzo (Delibera n. 5/11) e Corecom Emilia-Romagna (Delibere n. 33/11 e 87/2019). L'utente lamenta di non avere mai voluto attivare il servizio telefonico di Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia con l'operatore Ultracom, che ha carpito con l'inganno la sua adesione telefonica, presentandosi come operatore di Telecom, il quale, prospettando una miglioria delle condizioni in essere con Telecom, lo induceva ad accettare l'offerta. Lamenta, altresì, indebita fatturazione ricevuta da Ultracom, chiedendo il relativo rimborso per complessivi euro 73,94. Ebbene, il predetto onere probatorio non risulta assolto da parte dell'operatore. Si evidenzia, infatti, che le doglianze mosse dall'istante nei confronti di Ultracom restano incontestate, non avendo quest'ultimo rilevato alcunché e né tantomeno depositato adeguata documentazione a propria difesa. Pertanto, in applicazione del suddetto art. 8 del Regolamento indennizzi, Ultracom è tenuta a stornare all'istante l'intera posizione debitoria, comprensiva dei costi di disattivazione ed altresì, ad indennizzarlo a titolo di attivazione non richiesta del servizio di Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia, per complessivi giorni 21 (euro 2,50 pro die), calcolati dal 27/09/2018 (data di attivazione del servizio CPS non richiesto, come risulta dal contratto allegato dall'utente) al 17/10/2018 (data di recesso dal servizio, secondo quanto indicato dall'istante e non contestato dall'operatore), per un importo totale pari a Euro 52,50 (cinquantadue/cinquanta). La domanda sub c) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento. Deve rilevarsi, infatti, che l'art. 1, comma 1, lett. d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazione per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone, altresì,

l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità contenuta nella predetta delibera a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta. A tal proposito, si evidenzia come l'utente lamenta in modo generico la mancata risposta al reclamo avanzato all'operatore, rimasto senza riscontro, non adducendo, però alcuna prova in merito. Invero, agli atti, risulta depositata solo una lettera fax del 07/02/2019 inviata dall'Associazione Consumatori di Parma all'operatore, con la quale riportandosi alla disdetta del contratto, si richiede lo storno delle fatture e l'indennizzo per servizi non richiesti. Tale comunicazione, pertanto, non può essere considerata un reclamo e, quindi, la mancata risposta da parte dell'operatore, non giustifica il riconoscimento di un indennizzo. Per questi motivi, il Corecom, all'unanimità;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della XXX, nei confronti della società Ultracomm X (Ultracomm) per le motivazioni di cui in premessa.
2. L'operatore è tenuto allo storno dell'intera posizione debitoria, comprensivo dei costi di disattivazione.
3. La società Ultracomm X è tenuta a pagare favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 52,50 (cinquantadue/cinquanta), a norma dell'art. 8 del *Regolamento indennizzi*.
4. La società Ultracomm X (Ultracomm) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 05.11.2020

Firmato IL
PRESIDENTE Stefano
Cuppi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI