

DELIBERA N. 190/2020

**XXX / ULTRACOMM X (ULTRACALL)
(GU14/287959/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 22/12/2020;

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 05/06/2020, acquisita con protocollo n. 0240799 del 05/06/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione svoltasi il giorno 03.06.2020, la parte ha presentato istanza di definizione, come specificato in premessa, lamentando nei confronti della società TIM S.p.A. (di seguito TIM) e della società Ultracomm X – Ultracall (di seguito Ultracomm) l'attivazione non richiesta del servizio telefonico di Preselezione Automatica. Già cliente TIM, in data 11.09.2019, veniva contattato telefonicamente da persona qualificatasi come operatore TIM, che gli proponeva un'offerta più conveniente di quella in essere. In realtà, si trattava di Ultracomm (tramite Edisontel), ma di questo si accorgeva solo a seguito della ricezione da parte di quest'ultimo di fatturazione nella quale venivano addebitati costi per l'attivazione non voluta del servizio telefonico di Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia. Si verificavano disservizi sulla linea telefonica business e successivamente l'interruzione della stessa. Si rivolgeva a TIM ed apprendeva essere stata attivata la preselezione automatica da parte di altro operatore e che per potere operare in uscita, era necessario premettere il 1033. Richiedeva quindi più volte al Servizio Clienti Tim di riattivare il servizio linea voce Business, senza preselezione automatica, ma le richieste rimanevano senza seguito. In data 11.10.2019 e in data 24.10.2019 tramite fax, chiedeva a TIM la cessazione del servizio non richiesto di preselezione automatica. In data 11.10.2019, con lettera raccomandata A/R, inviava, a Ultracomm reclamo e contestuale disdetta contrattuale. In data 05.11.2019, tramite l'Associazione Federconsumatori di Reggio Emilia, avanzava reclamo a TIM/Ultracomm. Solo nel mese di dicembre 2019, veniva disattivato il servizio di preselezione automatica. Ciò premesso, l'istante richiede: a) la cessazione del contratto non richiesto, attivato da Ultracomm/Edisontel, senza costi a carico; b) storno di tutte le fatture emesse da Ultracomm/Edisontel; c) ritiro di eventuali pratiche di riscossione del credito, in esenzione spese; d) indennizzo per disservizi causati dall'indebita attivazione del servizio di preselezione automatico; e) indennizzo per mal funzionamento della linea voce business e per tutti i mesi di interruzione della linea; f) indennizzo per mancate risposte ai reclami; g) indennizzo per pratica commerciale scorretta; h) indennizzo per i danni e i disagi subiti; i) rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La posizione nei confronti di Tim risulta stralciata a seguito di accordo tra le parti intervenuto in sede di udienza di conciliazione.

La società Ultracomm non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva, nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre rilevare che le vicende del contenzioso riguardanti la società TIM non saranno oggetto di trattazione, per cessata materia del contendere, atteso l'accordo raggiunto tra le parti in sede di udienza di conciliazione del 03.06.2020. Pertanto, oggetto del presente procedimento saranno le vicende relative al contenzioso con la sola società Ultracomm. Ancora preliminarmente, è necessario specificare che data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Ultracomm e la mancata allegazione di documenti difensivi, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante. L'istante lamenta l'attivazione non richiesta del servizio telefonico di preselezione automatica da parte dell'operatore Ultracomm e dunque, di non avere mai voluto stipulare un contratto con il predetto gestore che ha carpito con l'inganno la sua adesione telefonica. Presentandosi come operatore TIM, società di cui l'utente era già cliente, gli proponeva un contratto a condizione migliorativa rispetto a quello in essere. Aggiunge che, venuto a conoscenza della scorretta pratica commerciale a seguito del ricevimento da parte di Ultracomm delle fatture (allegate), avanzava reclami e richiesta di disdetta contrattuale del servizio di preselezione automatica a TIM e Ultracomm, anche tramite l'Associazione Federconsumatori di Reggio Emilia (rispettivamente in data 24.10.2019, 11.10.2019 e 05.11.2019). Ultracomm non fornisce alcuna prova di segno contrario, né tantomeno, risulta avere fornito alcun riscontro all'allegato reclamo dell'11.10.2019.

Alla luce dell'istruttoria svolta quindi, 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. Sul punto bisogna poi evidenziare che l'operatore, ancorché regolarmente convocato, non si è costituito e non ha prodotto memorie difensiva o documenti da cui risulti la volontà dell'istante di concludere il contratto nell'ambito del procedimento. 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 (cfr. Delibera Agcom 258/20/CIR).

Ciò stante, le richieste avanzate da parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. Le richieste sub a) di chiusura di qualsiasi forma contrattuale con Ultracomm, sub b) di storno degli insoluti e sub c) di ritiro di eventuali pratiche del recupero credito, possono essere trattate congiuntamente e meritano 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 a sottoscrivere; risulta altresì confermato che l'istante non aveva consapevolezza del fatto che avrebbe aderito ha una nuova proposta contrattuale di Ultracomm.

Si dispone, pertanto, l'obbligo di Ultracom di chiusura di qualsiasi forma contrattuale, di storno degli insoluti con la regolarizzazione della posizione contabile/ amministrativa del cliente e ritiro di eventuali pratiche del recupero credito.

In considerazione del disservizio specificamente segnalato in tale sede e dell'accolta richiesta di storno integrale delle fatture di cui al precedente punto, la richiesta sub d) merita accoglimento, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento indennizzi, il quale dispone che *“in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre- selection, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione”*. Considerata la data del 11/09/2019 (lamentata attivazione non richiesta del servizio telefonico di preselezione automatica) e la data del 01/12/2019 (data di cessazione del servizio telefonico di preselezione automatica, secondo quanto riferito dall'istante e non contestato dall'operatore), emerge un calcolo di giorni 82 (euro 2,50 pro die), equivalente ad un indennizzo pari ad euro 205,00 (duecentocinque/00).

La richiesta sub e) resta assorbita in quella di cui al punto precedente.

La richiesta sub f) di indennizzo per mancata risposta al reclamo merita accoglimento per i motivi di seguito esposti. L'istante produce copia del reclamo inviato a Ultracom in data 11.10.2019, tramite lettera raccomandata A/R (nonché ricevuta dell'effettivo invio), cui non risulta agli atti Ultracom abbia fornito alcun riscontro. La richiesta è in particolare accolta dal 25/11/2019 (data di scadenza dei 45 giorni a disposizione dell'operatore per fornire riscontro) fino al giorno 03/06/2020 (data dell'udienza di conciliazione), per un importo massimo pari a Euro 300,00 (trecento/00), ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi, nel quale è stabilito che *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di Euro 300,00”*.

La richiesta sub g) non merita accoglimento per i motivi di seguito indicati. Come da orientamento di questo Corecom (Delibera n. 100/2017), si rileva l'evidente indeterminazione e genericità della richiesta di indennizzo dei disagi patiti a causa della scorretta pratica commerciale, aggiungendo che quest'ultima non rientra tra le fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi.

La richiesta sub h), di indennizzo di risarcimento dei danni e dei disagi subiti, non può trovare accoglimento, atteso che il risarcimento dei danni/disagi subiti esula dalle competenze del Corecom, così come definite dall'art. 20, comma 4 del “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di cui all'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS.

Infine, la richiesta sub i) di indennizzo per spese di procedura, non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute. (223/20/CIR; 191/20/CIR). Per tutti questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società XXX, nei confronti della società Ultracom X – Ultracall -, per le motivazioni di cui in premessa.

2. L'operatore è tenuto alla chiusura, in esenzione spese, del contratto dedotto in controversia ed allo storno integrale delle fatture emesse ed in emissione fino alla

chiusura del contratto, nonché a ritirare a propria cura e spese l'eventuale pratica di recupero del credito.

3. La società Ultracomm X è tenuta a pagare a favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. euro 205,00 (duecentocinque/00), a norma dell'art. 8, del Regolamento sugli indennizzi;
- II. euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

4. La società Ultracomm X 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, 22.12.2020

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi