

**DELIBERA N. 35/20**

**XXXXXX XXXXXX XXXXX / ULTRACOMM INCORPORATED  
(ULTRACALL)  
(GU14/195410/2019)**

**Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia dell'11/03/2020;

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. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX XXXXXX del 28/10/2019 acquisita con protocollo n. 0453852 del 28/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza presentata in data 28 ottobre 2019, la società XXXXX XXXXX XXXX, lamenta di essere stata contattata telefonicamente, indicativamente tra fine anno 2018 e gennaio 2019, dalla compagnia telefonica Ultracomm, spacciatasi per TIM-TELECOM, che induceva l'utente a procedere con una registrazione vocale per confermare la disdetta dei contratti TIM in essere e l'attivazione del nuovo contratto sostitutivo (per migliorare le condizioni su due linee telefoniche). A febbraio (con competenza gennaio) riceveva le fatture per tali utenze da parte di ULTRACOMM INC. – CANADA, oltre alla regolare fatturazione da parte di TIM. Parte istante lamenta quindi l'attivazione di un servizio da parte di Ultracomm senza alcuna autorizzazione da parte sua, né consenso telefonico o contratto scritto. Le prime fatture venivano pagate tramite addebiti sul c/c a mezzo RID bancario, che veniva successivamente bloccato. A seguito di ciò, l'utente contattava Tim al fine di recuperare le linee in questione nel più breve tempo possibile, per risolvere i disagi derivanti dal fatto di dover precedere ad ogni numero da chiamare il prefisso 1033. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - Rimborso importi sottratti indebitamente a mezzo RID bancario automatico; - Storno di tutte le fatture non pagate e ritiro della pratica di recupero del credito. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 500,00.

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

L'operatore non ha presentato memorie, né documenti nei termini previsti dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS.

### **3. Motivazione della decisione**

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante debbano essere accolte nei termini e per le motivazioni che seguono. In base a quanto esposto dall'utente, la fattispecie in oggetto rientra nell'ambito dei cosiddetti contratti a distanza. Tali contratti trovano una precisa trattazione all'interno del Codice del Consumo, il quale all'art. 51 comma 6 prevede che “quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto” e solo dopo quindi che gli vengano fornite le informazioni previste dall'art. 49 del medesimo Codice, tra cui anche l'identità del professionista, che nel caso di specie coincide con l'operatore che fornisce l'offerta. L'onere della prova relativa all'adempimento degli obblighi di informazione grava sul professionista – operatore. Tale tutela viene ribadita anche dalle Delibere 519/15/CONS e 520/15/CONS; in particolare, l'allegato A della delibera 520/15/CONS prevede che “1. L'operatore che intende concludere per telefono un contratto per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche fornisce al

consumatore, nel corso della comunicazione telefonica, le seguenti informazioni, in modo chiaro e comprensibile: a) l'identità dell'operatore e lo scopo commerciale della telefonata; b) le generalità o, quantomeno, il codice identificativo dell'incaricato chiamante; c) le altre informazioni elencate all'art. 51, commi 4 e 5, del Codice del consumo; d) la procedura da seguire per il perfezionamento del contratto. 2. Se il consumatore accetta di concludere il contratto, l'operatore invia la conferma dell'offerta, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle comunicazioni e all'art. 49 del Codice del consumo, presso l'indirizzo comunicato dal cliente. 3. Previo consenso esplicito del consumatore, la conferma può essere inviata dall'operatore anche su supporto durevole, ad esempio come allegato ad un'e-mail, o tramite invio o comunicazione di un link di accesso ad un account privato nella titolarità del cliente finale sul sito web del venditore contenente le informazioni indirizzate al cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore. 4. Il contratto si considera vincolante per il consumatore dal momento in cui questi comunica all'operatore l'accettazione dell'offerta, dopo aver preso visione della conferma dell'offerta, di cui ai punti 2 e 3. Detta comunicazione può essere resa anche su supporto durevole, ad es. tramite e-mail o sms, ovvero mediante accettazione telematica." Da ciò bisogna perciò dedurre che nel caso in cui l'operatore non fornisca le informazioni previste e non confermi l'offerta e/o il consumatore non accetti la medesima per iscritto, il consumatore non possa dirsi vincolato dall'offerta precedentemente accettata per telefono. Nel caso di specie, l'utente dichiara di essere stato contattato telefonicamente da un operatore identificatosi come addetto di Telecom Italia e di aver concordato con lo stesso una proposta commerciale per due linee telefoniche. Una volta ricevute le prime fatture, si rendeva conto che la proposta ricevuta telefonicamente non perveniva da Telecom Italia ma da una società diversa, tale Ultracomm Incorporated (Ultracall). La predetta società, di conseguenza, non rispettava le condizioni previste dalle delibere sopra citate e dal Codice del Consumo relative alle informazioni da fornire all'utente: in particolare quella relativa alla corretta identificazione dell'operatore. Nessuna argomentazione contraria è stata fornita dall'operatore. Come noto, la mancanza di contestazione da parte dell'operatore di quanto affermato dall'utente, determina che i fatti dedotti dal medesimo devono considerarsi integralmente provati. In tal senso, assume rilievo quanto disposto dall'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (ex multis, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). Risulta pertanto pacifico che l'operatore telefonico si presentava come dipendente di Telecom Italia e non di Ultracomm Incorporated (Ultracall). Di conseguenza, non essendo state fornite all'utente le corrette informazioni, così come previsto dall'art. 49 del Codice del Consumo, la parte istante non può dirsi vincolata dal contratto in oggetto, asseritamente concluso telefonicamente. E' pacifica inoltre, la volontà dell'utente di cessare il rapporto con tale operatore: prova ne è la sospensione del RID bancario effettuata da parte istante. Perciò le pretese vantate da parte di Ultracomm nei confronti dell'utente si basano su un contratto al quale l'utente non è mai stato vincolato. Di conseguenza, si

ritiene di poter accogliere le richieste di parte istante disponendo che l'operatore, qualora non vi abbia già provveduto, disattivi il servizio di carrier preselection (CPS) a propria cura e spese, elimini l'intera posizione debitoria di parte istante con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito, e provveda al rimborso delle cifre indebitamente prelevate. Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 150,00 in favore dell'utente per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** L'accoglimento dell'istanza presentata dall'utente società XXXXXX XXXXX XXXXXX nei confronti della società Ultracomm Incorporated (Ultracall) nei termini e per le motivazioni di cui in premessa. **2.** La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta: i. a disattivare il servizio di carrier preselection (CPS) a propria cura e spese; ii. a stornare integralmente l'insoluto presente e a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito; iii. a rimborsare all'istante la somma di € 42,06 (relativamente alla linea XXXXXX) e di € 3,21 (relativamente alla linea XXXXXX), entrambi gli importi maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza; iv. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura. **3.** La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**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.

Milano, 11 marzo 2020

IL PRESIDENTE