

DELIBERA N. 39/20

**XXXXXX XXXXX XXXXXX / ULTRACOMM INCORPORATED
(ULTRACALL)
(GU14/80897/2019)**

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 XXXXXXXXX XXXXXXXXX XXXXXXXX del 08/02/2019 acquisita con protocollo n. 0055053 del 08/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 8 febbraio 2019, la società XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX, lamenta di essere stata contattata da un operatore identificatosi come addetto di Telecom Italia (gestore titolare dell'utenza dell'istante) che, formulando una proposta astrattamente più vantaggiosa, la induceva a registrare un nuovo contratto; l'utente, non avendo ricevuto risposte soddisfacenti da parte del gestore, effettuava dei controlli e scopriva che in realtà l'operatore con cui aveva parlato non faceva parte dell'organico di Telecom Italia, bensì di una diversa società, la Ultracomm Incorporated (Ultracall). Pertanto dopo alcune ore chiedeva tramite call center che non venisse attivato alcun servizio, ricevendo rassicurazioni in merito. Tuttavia, a distanza di giorni riceveva la conferma di attivazione del servizio e contestualmente le prime fatture. Provvedeva quindi a bloccare il RID bancario, tentando più volte invano di contattare nuovamente il call center di Ultracomm al fine di spiegare il proprio disinteresse per il servizio attivato e chiederne la relativa disattivazione. Parte istante lamenta inoltre di non aver mai usufruito del servizio proposto da Ultracomm, in quanto le chiamate venivano gestite interamente da Telecom Italia, ma di aver comunque ricevuto un estratto conto relativo a consumi e costi di disattivazione per un servizio mai voluto né tantomeno utilizzato. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - Invalidazione contratto; - Storno dell'importo insoluto; - Indennizzo per i patimenti subiti e il tempo perso con il call center di Ultracomm. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 102,79.

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 la propria linea telefonica. Immediatamente, si rendeva conto che la proposta ricevuta telefonicamente non perveniva da Telecom Italia ma da una società diversa, tale Ultracomm Incorporated (Ultracall), tanto che solo alcune ore dopo ricontattava il gestore per chiedere che non venisse attivato alcun servizio. 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 e le numerose chiamate effettuate per chiedere la non attivazione del servizio che parte istante sostiene di aver effettuato anche il giorno stesso della proposta telefonica (operatore non contesta tali affermazioni) . Perciò le pretese vantate da parte di Ultracom 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. Per quanto riguarda invece la richiesta di ristoro per i patimenti subiti e il tempo perso, si rileva che essendo questa una procedura amministrativa, non è possibile prevedere un risarcimento dei danni propriamente detto, così come evidenziato dall'art. 20 del Regolamento "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"; tale richiesta potrà essere eventualmente presentata all'Autorità competente. E' possibile tuttavia riconoscere un indennizzo per il disservizio occorso, che nel caso di specie si identifica come attivazione non richiesta della prestazione di carrier pre-selection, così come previsto dall'art. 8 della delibera n. 347/18/CONS. Per calcolare i giorni di attivazione del predetto servizio, è pertanto necessario fare riferimento all'estratto conto prodotto da parte istante. Esso contiene come prima voce un generico riferimento al canone mensile di febbraio 2018, senza precisare il giorno esatto di inizio fatturazione, ed indica come ultimo mese di godimento del servizio il mese di luglio, essendo inseriti i costi di disattivazione nella fattura emessa il 3.08.2018; si ritiene pertanto di poter considerare come data iniziale l'1.02.2018 e data finale il 31.07.2018. Pertanto i giorni di attivazione del servizio non richiesto e per i quali dovrà essere calcolato l'indennizzo sono 181, per un totale quindi di € 452,50 (181 giorni per €2,50 al giorno). 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. 1. L'accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX 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 € 48,33; iv. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 452,50, come indennizzo per l'attivazione non richiesta della prestazione di carrier pre-selection; v. 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