

**DELIBERA N. 37/20**

**XXXXX XXXXX / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)  
(GU14/103256/2019)**

**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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 27/03/2019 acquisita con protocollo n. 0135055 del 27/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza presentata in data 27 marzo 2019, il sig. XXXXX XXXXX lamenta di aver effettuato la registrazione vocale con una società che credeva fosse Telecom, al fine di ottenere migliorie nel servizio. Una volta ricevuto il contratto scritto per e-mail scopriva che non si trattava di Telecom, bensì di una diversa società, ossia Ultracomm. Inviava pertanto disdetta entro 10 gg per RR, email e fax, ma comunque Ultracomm attivava il servizio inviando bollettino da pagare. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - Disattivazione del servizio Ultracomm; - Storno totale della fattura insoluta. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 100,00.

### **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. Si rileva invero, che ai fini della presente decisione è necessario tener conto anche della documentazione presentata dalla parte istante (in qualità di persona giuridica) in un'altra istanza di definizione (GU14/102749/2019), archiviata, vertente sulla medesima questione e utenza, in conformità a quanto previsto dall'art. 18 comma 2 del Regolamento “[...] la documentazione caricata sulla piattaforma in occasione della precedente procedura conciliativa può essere presa in considerazione dal Responsabile del procedimento, ai fini dell'istruttoria, qualora la mancata allegazione nel corso della procedura di definizione sia dipesa da errore scusabile dell'istante”; nel caso di specie infatti, si ritiene sia un errore scusabile di parte istante, l'aver presentato due differenti istanze invece di integrare la documentazione della presente. 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. Una volta ricevuta la Conferma di attivazione del servizio Ultracomm in Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia, 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 richiesta di disdetta che utente dichiara di aver mandato dopo 10 giorni dalla ricezione del primo documento da parte di Ultracomm,

ossia la “Conferma di attivazione del servizio Ultracomm in Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia”. Nessuna prova contraria è stata fornita dall’operatore anche in tal senso. 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.** 1. L’accoglimento dell’istanza presentata dall’utente XXXXX XXXXX 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 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