

DELIBERA N. 38/20

**XXXXXXXX XXXXXX XXXXXX / ULTRACOMM INCORPORATED
(ULTRACALL)
(GU14/124734/2019)**

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 18/05/2019 acquisita con protocollo n. 0215022 del 18/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 18 maggio 2019, la società XXXXXX XXXXXX XXXX lamenta di aver sottoscritto telefonicamente un contratto nel settembre del 2018, con un operatore che non forniva informazioni veritiere; in data 15.11.2018 riceveva la conferma di avvenuta attivazione del servizio Ultracom in Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia e la prima fattura. In seguito a diverse telefonate nel corso del quale tentava invano di ricevere spiegazioni circa il servizio attivato, parte istante dichiara di aver inviato e-mail e fax con la richiesta di disdetta del predetto servizio. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - Disattivazione del servizio non richiesto di carrier preselection(CPS) in esenzione spese; - Storno delle fatture emesse e ritiro della pratica di recupero del credito.

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 integralmente, 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". 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 ai punti 2,3 e 4 che "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 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 aver concordato telefonicamente una proposta e di averne ricevuto riscontro solamente con l'invio da parte dell'operatore di un documento denominato "Conferma attivazione del servizio Ultracom in Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia" con contestuale fattura relativa al periodo di ottobre 2018. Tale documento, prodotto nel presente giudizio, non mostra alcuna firma da parte dell'utente, né tantomeno presenta un apposito spazio predisposto dall'operatore nel quale il consumatore potesse apporre la propria firma in segno di accettazione dell'offerta; si tratta infatti non di una conferma dell'offerta ex art. 51 comma 6 Codice del Consumo, bensì di una conferma di attivazione di un servizio, come se il contratto fosse già stato concluso e fosse valido. Essendo però questo il primo documento ricevuto dall'istante, è logico supporre che nessuna conferma dell'offerta sia stata presentata dall'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 il primo documento ricevuto da parte istante sia il predetto documento di "Conferma attivazione del servizio". Di conseguenza, non essendo pervenuta al consumatore la conferma dell'offerta, così come previsto dall'art. 51 del Codice del Consumo, l'utente non ha potuto firmare tale offerta o accettare la medesima per iscritto. Da ciò deriva quindi che l'utente non possa dirsi vincolato dal contratto in oggetto, asseritamente concluso telefonicamente. E' pacifica inoltre, la volontà dell'utente di cessare il rapporto con l'operatore: prova ne è lo scambio di e-mail spedite il 4 e il 5 dicembre 2018 o il fax con richiesta di disdetta datato 30.11.2018 a fronte della conferma di attivazione comunicata in data 15.11.2018. 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 integralmente 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, ed elimini l'intera posizione debitoria di parte istante con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito. Considerato l'accoglimento integrale 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 integrale dell'istanza presentata dall'utente società XXXX XXXXX XXXXX nei confronti della società Ultracomm Incorporated (Ultracall) 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