

DELIBERA N. 89/20

**XXXXX XXXXX / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/206181/2019)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 27/05/2020;

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 XXX XXX del 19/11/2019 acquisita con protocollo n. 0498004 del 19/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 19 novembre 2019, il sig. XXX XXX lamenta di essere stato contattato da un operatore identificatosi come addetto di Telecom Italia (gestore titolare dell'utenza dell'istante) che, formulando una proposta astrattamente più vantaggiosa, lo induceva a registrare un nuovo contratto; non avendo ricevuto alcun tipo di comunicazione in merito, scopriva solamente in seguito di aver attivato il servizio di Carrier Pre-selection con una diversa società, la Ultracomm Incorporated (Ultracall). Pertanto chiedeva all'operatore la disattivazione del servizio in quanto la linea in uscita risultava bloccata, ma non otteneva alcuna risposta. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: i. annullamento contratto e cessazione del servizio; ii. storno insoluti e ritiro pratica recupero del credito; iii. rimborso di quanto pagato; iv. risarcimento danno per interruzione della linea. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 106,42.

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 possano essere parzialmente accolte, nei termini e per le motivazioni che seguono. In relazione alle domande sub i), ii) e iii), 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. Controllando i propri movimenti bancari, 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. E pertanto, si ritiene che parte istante non sia mai stata vincolata dal contratto in oggetto. In relazione alla richiesta sub iv), parte istante lamenta il blocco delle chiamate in uscita. Bisogna però sottolineare che affinché un malfunzionamento e la sua mancata risoluzione possano essere imputati all'operatore, occorre che lo stesso ne abbia avuto conoscenza: infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (cfr delibera Agcom 69/11/DIR). Nel caso di specie, non è stata fornita prova dell'invio tempestivo di alcun reclamo da parte dell'utente che permettesse all'operatore di venire a conoscenza del malfunzionamento lamentato. Di conseguenza, la richiesta di indennizzo per interruzione/malfunzionamento della linea non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXX XXX nei confronti della società Ultracomm Incorporated (Ultracall) nei termini e per le motivazioni di cui in premessa. La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta:
 - i.** qualora non vi abbia già provveduto, 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 € 94,70, importo maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza. 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, 27 maggio 2020

IL PRESIDENTE