



DELIBERA N. 24 /2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Ultracom X (Ultracall) (GU14/152641/2019).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 21 luglio 2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l'istanza prot. n. 0320792 del 22 luglio 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Ultracomm Incorporated (Ultracall) ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 4 ottobre 2019 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 31 ottobre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 31 ottobre 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'attivazione del servizio preselection con Ultracomm mai richiesto.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) la società istante non conosce l'operatore Ultracomm e mai ha richiesto l'attivazione del servizio CPS (Carrier Pre Selection), neanche mediante registrazione telefonica;
- b) l'art. 57 del codice del consumo stabilisce che l'adesione a un servizio proposto in via telefonica o elettronica avviene con specifica adesione dell'utente o referente legale della ditta, nonché titolare, tramite adesione registrata che deve essere chiara;
- c) a seguito della ricezione della fattura del 4 gennaio 2019, scadente il 31 gennaio 2019, l'utente ha presentato istanza di conciliazione (UG/93442/2019) e richiesto un provvedimento temporaneo (GU5/93443/2019) perché impossibilitato ad utilizzare le numerazioni intestate alla società istante (0734-71XXXX e 0734-75XXXX);
- d) il 7 marzo 2019 ha inoltrato anche pec sia all'operatore Ultracomm che Telecom per richiedere la cessazione del servizio di preselection con Ultracomm ed il ripristino del Servizio Voce in TIM;
- e) con provvedimento temporaneo del 21/03/2019, la presente Autorità ha disposto che l'operatore Ultracomm provveda a disattivare il servizio Carrier Pre Selection sulle predette utenze telefoniche business al fine di consentire il corretto utilizzo delle stesse con l'operatore Tim XXX, entro il giorno 22/03/2019;
- f) il 4 aprile 2019, il Corecom ha inviato segnalazione di inottemperanza all'Agcom, risultando da segnalazione dell'utente che nelle date del 25 e 27 marzo 2019 la società istante risultava ancora isolata con la Carrier Pre Selection ancora attiva.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) la cessazione immediata del servizio Carrier Pre Selection (CPS);
- 2) il ripristino del servizio voce in TIM;
- 3) lo storno delle fatture Ultracomm;
- 4) indennizzo da calcolare in sede di conciliazione in base alla delibera Agcom per la "truffa" che la ditta ha avuto e i disagi che sta avendo;
- 5) indennizzo per attivazione non richiesta del servizio Carrier Pre Selection dall'1 dicembre 2018, sulle linee fisse 0734-71XXXX e 0734-75XXXX.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore telefonico Ultracomm Incorporated (Ultracall), correttamente convocato all'udienza di discussione del 31 ottobre 2019, non si è costituito nel presente procedimento non depositando memoria difensiva, né documenti a supporto della propria posizione, né ha partecipato all'udienza di discussione. Si evidenzia che l'operatore non si è costituito neanche nella fase di Conciliazione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Sempre, in via preliminare, si osserva che l'istante ha avanzato una richiesta di indennizzo per i disservizi ricevuti per truffa, a parziale ristoro dei danni arrecati. A tal riguardo si rileva che, ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere Agcom. Ne consegue che l'Autorità non ha il potere di accertare il risarcimento dei danni perché oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute. Peraltro, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la richiesta di risarcimento danni può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, evidenziando altresì, che il riconoscimento del maggior danno possa essere ottenuto innanzi all'Autorità giudiziaria competente. Ne deriva che ogni richiesta risarcitoria deve essere intesa come richiesta di indennizzi per i disservizi patiti, potendo l'utente agire in via giudiziaria per il maggior danno. Ciò premesso, dalla documentazione allegata nel presente procedimento nonché dalla documentazione depositata nella fase del GU5 ed acquisita al presente procedimento, le numerazioni 0734-75XXXX e 0734-71XXXX sono state sospese dal 7 marzo 2019 (data di presentazione del GU5) al 27 marzo 2019 (data ultima verifica effettuata) e solo a seguito di segnalazione di inottemperanza al provvedimento temporaneo all'Agcom e più precisamente durante la fase di pendenza della presente definizione la CPS è stata disattivata (v. comunicazione del gestore Tim del 25 marzo 2019). In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni è onere del debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 c.c., ovvero da causa specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi (cfr. Cass. 20 gennaio 2010 n. 936). Inoltre, in assenza di qualsivoglia allegazione e deduzione da parte dell'operatore sul punto, trova, applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione "... *i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita*". Per quanto sin qui esposto si ritiene, in mancanza di prova contraria, che la sospensione delle linee 0734-75XXXX e 0734-71XXXX è imputabile a Ultracom con conseguente riconoscimento dell'indennizzo richiesto dall'istante pari ad euro 600,00 (seicento/00), considerando che l'utenza è di tipo affari e che le linee sospese sono due. Sempre alla luce della documentazione probatoria agli atti, non contestata dall'operatore in quanto non convenuto in giudizio, si accoglie anche la richiesta sub 5) di indennizzi per l'attivazione non richiesta della prestazione di *Carrier Pre-Selection*. Risultano agli atti della procedura oltre alle fatture emesse da Ultracom per l'addebito del servizio contestato anche due richieste di cessazione della CPS con l'operatore medesimo e contestuale richiesta di ripristino del servizio Voce in TIM, una in data 7 marzo 2019 e l'altra in data 12 aprile 2019.

Pertanto, a norma dell'art. 8 e dell'art. 13, comma 1, del Regolamento Indennizzi l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente interessato, decorrenti sempre dalla data del 7 marzo 2019, cioè dalla data di presentazione del reclamo da parte dell'utente al 27 marzo 2019, data dell'ultima verifica effettuata, ossia per 20 (venti) giorni e per due linee telefoniche la somma di euro 100, (cento/00). Resta ferma anche il diritto dell'utente allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile relativamente non solo al periodo di sospensione ma per tutto il periodo di attivazione dello stesso con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile dell'utente ed eventuale ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spesa dell'operatore .

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1.a definizione della controversia tra l'utente XXX e Ultracomm Incorporated (Ultracall) di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 0320792 del 22 luglio 2019 per effetto l'operatore è tenuto a:

a) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 600,00 (seicento/00) per l'illegittima sospensione e/o interruzione delle numerazione fisse 0734-75XXXX e 0734-71XXXX;

b) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00) per l'attivazione non richiesta della prestazione di Carrier Pre – Selection sulle linee 0734-75XXXX e 0734-71XXXX;

c) stornare l'intera posizione debitoria, con ritiro della eventuale pratica di recupero crediti in esenzione spese e conseguente ripulitura amministrativo - contabile della posizione dell'utente.

2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cinzia Grucci)