AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 196/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**
**FURLAN / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)**
**(GU14/183586/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 aprile 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l'articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante "*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", come modificato, da ultimo, dall'articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale "*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le*

*proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020*";

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante "*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*" e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante "*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*" e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare "*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*", opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di Furlan, del 3 ottobre 2019, avente numero di protocollo 0420167;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

La sig.ra Furlan, utente *consumer* titolare della numerazione 0415410xxx, rappresenta di aver richiesto la portabilità della numerazione suddetta da TIM S.p.A. (d'ora in poi, TIM) verso l'operatore Ultracomm Inc. (d'ora in poi, Ultracomm) ma che, tuttavia, tale richiesta rimaneva inevasa. Nonostante le numerose telefonate effettuate al nuovo operatore, l'istante non veniva informata delle ragioni del ritardo; tuttavia, il nuovo operatore cominciava a emettere fatture, ancorché il servizio telefonico continuasse a essere garantito dal precedente gestore TIM. La sig.ra Furlan specifica di non aver mai perfezionato il passaggio verso Ultracomm, e di aver continuato a usufruire del servizio voce di TIM fino al 15 ottobre 2018, data di passaggio in Wind S.p.A.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

*i.* la cessazione del contratto con Ultracomm;

*ii.* lo storno delle fatture emesse.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracomm, regolarmente convocato sia in fase di tentativo obbligatorio di conciliazione sia in fase di istanza di definizione, non risulta costituito e non ha depositato memorie.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste di parte istante possono essere accolte, per le motivazioni di seguito riportate.

Dal corredo probatorio allegato agli atti risulta incontestato che parte istante abbia richiesto la migrazione della propria numerazione in Ultracomm e che tale richiesta sia rimasta inevasa. Sul punto occorre evidenziare che il gestore, ancorché regolarmente convocato, non si è costituito e non ha prodotto memorie nell'ambito del procedimento. Pertanto, in considerazione del consolidato orientamento giurisprudenziale sull'inversione dell'onere della prova in materia di obbligazioni contrattuali, di cui all'art. 1218 c.c., le dichiarazioni di parte istante restano incontestate, mentre nessuna difesa risulta prodotta a sostegno di Ultracomm, per cui non sussiste prova alcuna del fatto che l'operatore si sia attivato al fine di evitare il prodursi del danno lamentato.

La richiesta di cui al punto *sub* i. può trovare accoglimento, alla luce del prolungato inadempimento da parte dell'operatore convenuto.

La richiesta di parte istante di cui al punto *sub* ii. può trovare accoglimento poiché, attesa la responsabilità del gestore nel non aver proceduto alla migrazione del numero e nel non aver dato al cliente adeguata informativa in merito, quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa attraverso lo storno/rimborso dell'intero ciclo di fatturazione emesso da Ultracomm.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza presentata da Furlan nei confronti della società Ultracomm Inc.

2. La società Ultracomm Inc. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, allo storno/rimborso dell'intero ciclo di fatturazione.

3. La predetta società è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

5. 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.

6. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 23 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone