

DELIBERA N. 24/2020

**XXXXXXX / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/36887/2018)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/08/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTO 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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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 l’istanza di XXXXXXXX del 26/10/2018 acquisita con protocollo n. 0171766 del 26/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig.ra XXXXXX, titolare dell'utenza 09XX XXX65, mediante istanza di definizione regolarmente presentata in data 26 ottobre 2018 a mezzo del portale Conciliaweb entro il termine previsto (3 mesi) dall' emissione del verbale di archiviazione per mancata adesione al tentativo di conciliazione da parte del gestore (verbale del 15 ottobre 2018) introdotta a mezzo UG cartaceo protocollato in data 04.06.18, contesta alla Ultracom quanto segue: “Recesso contratto immediato. Il contratto è stato stipulato solo vocalmente, mai confermato. In quanto l'operatrice si è presentata come operatore Telecom, invece all'arrivo della mail sono venuta a conoscenza si trattasse di altra azienda (Ultracom). Ultracom ha inviato fatture senza mai aver utilizzato il traffico telefonico. Dopo vari tentativi di riconciliazione senza riuscita e dopo aver tentato la conciliazione presso Corecom dove Ultracom inc non è stata presente (n protocollo verbale 5065/C/2018).Ultracom ha inviato altre fatture con spese aggiuntive” Sulla scorta di quanto argomentato fa richiesta di: “Richiesta annullamento fattura - Indennizzo per mancata risposta ai reclami -Pagamento per spese sostenute.” - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 150,00 L'istante non ha successivamente depositato entro i termini memoria difensiva.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha aderito alla preventiva chiamata in conciliazione e non risulta costituito in definizione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rileva che la controversia è stata introdotta con istanza di conciliazione protocollata in data 04.06.18 a mezzo di modello UG cartaceo. Per tutte le istanze presentate antecedentemente all'effettiva entrata in vigore del nuovo “Regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, approvato con delibera 203/18/CONS, si continuerà ad applicare, come nel caso di specie, il precedente regolamento, disciplinato con Delibera 173/07/CONS e, nell' ipotesi del riconoscimento di indennizzi, il regolamento in materia di indennizzi ex delibera 73/11/Cons. di cui all' allegato A.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato: Nel caso di specie l'istante lamenta di essere stata indotta con inganno a stipulare un contratto con la società Ultracom a seguito di contatto telefonico in data 14.03.18 e in seconda registrazione in data 16.03.18 da parte di una operatrice di Call Center presentatasi come “operatrice XXX promoter Telecom” e che solo a seguito della ricezione in data 04.04.18, a mezzo mail,

della copia del contratto è venuta a conoscenza che in realtà l'operatore era Ultracom e riferisce di aver inviato successiva disdetta come da documento allegato.

Si deve preliminarmente evidenziare che le parti di uno stipulando contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli artt. 1175, 1337 e 1375 del codice civile, secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Questo principio, peraltro, si impone con maggior forza nei contratti di adesione, qual è il contratto in oggetto, in cui è una sola delle parti a predisporre unilateralmente il contenuto dell'accordo, senza possibilità per l'altra di disporre o modificare le clausole inserite. Inoltre, si deve evidenziare che l'operatore di comunicazioni elettroniche risponde, ai sensi dell'art. 1228 codice civile e ad ogni effetto di legge, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore.

Nel caso di specie, emerge da quanto esposto dall'utente un comportamento commerciale fortemente scorretto da parte dell'operatore del call center che fornisce informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero idonee ad indurre (e di fatto inducono), carpandone la fiducia, in errore il consumatore portandolo ad assumere una decisione che altrimenti non avrebbe preso.

Circostanza avallata, tra l'altro, dallo stesso operatore il quale non ha aderito alla chiamata in conciliazione al fine di potersi difendere ed esporre le proprie ragioni. L'articolo 2, comma 2, lettera c), del decreto legislativo n. 206/2005 (Codice del consumo), annovera espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello di "una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità" nei rapporti di consumo. Quanto all'ambito delle telecomunicazioni, la delibera AGCOM n.417/01/CONS, All. A, detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi.

Inoltre, la Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, Allegato A, all'art. 4 evidenzia che "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi e la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli".

Dunque gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso che ci occupa si configura, dunque, una violazione della normativa vigente, in quanto la comunicazione resa al cliente è risultata del tutto ingannevole compromettendo quindi il diritto di scelta dell'utente.

Al presente procedimento di definizione, come in quello relativo al tentativo obbligatorio di conciliazione, l'operatore non ha partecipato. In forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio in tema d'inadempimento delle obbligazioni, l'operatore avrebbe dovuto provare di avere adempiuto esattamente e diligentemente la propria prestazione, confutando la tesi sostenuta dall'utente. Avrebbe potuto infatti l'operatore costituirsi e, mediante l'eventuale allegazione della registrazione telefonica, provare la verità dei fatti se a suo favore. Tale prova in istruttoria non sussiste e pertanto l'assenza della parte convenuta nel presente procedimento determina l'effetto di consolidare la tesi sostenuta dall'utente.

L'operatore non ha fornito alcun elemento probatorio al fine di escludere o limitare la propria responsabilità in ordine a quanto lamentato dal ricorrente. Sulla base dell'istruttoria procedimentale, si deve ritenere assolto l'onere della prova a carico dell'utente, il quale ha evidenziato di essere stato indotto a stipulare il contratto di fornitura del servizio perché convinto di essere stato contattato dalla Telecom.

Pertanto, da quanto ricostruito in fatto e considerato in diritto, la condotta di Ultracomm è tale da fondarne la responsabilità e, di converso, è da ritenere fondata la domanda dell'utente. Sulla base di ciò è accoglibile l'istanza di storno della fatturazione ed è altresì accoglibile l'istanza di indennizzo per mancata risposta al reclamo, poiché l'utente nella sua disdetta ha fatto espressa richiesta alla compagnia di riscontro alla sua contestazione al fine di chiarire la situazione ma alcun riscontro è mai pervenuto.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. XXXXXX, in accoglimento dell'istanza di definizione avanzata in data 26.10.18 dalla signora XXXXXX, l'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuto a: 1) stornare tutta la fatturazione emessa dalla compagnia telefonica nei confronti dell'utente; 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo di € 300,00 ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/Cons; 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.
Potenza, 04.08.2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Marra

