

DELIBERA N. 155/2020
XXX / ULTRACOMM (ULTRACALL)
(GU14/195842/2019)

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 05/11/2020;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la L.R. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e

la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza XXX del 29/10/2019, acquisita con protocollo n. 0457856 del 29/10/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 05/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 21/10/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 29/10/2019, come specificato in premessa, lamentando quanto di seguito. Già cliente Tim Business con fibra da fine 2018, inviava al predetto operatore vari reclami per contestare i costi di abbonamento in quanto difforni dalle condizioni contrattuali. In seguito a tali segnalazioni, veniva contattata da vari operatori per cercare di risolvere il problema. In data 18/03/19 veniva contattato da una signora che, qualificandosi come operatrice Tim, si faceva inviare la fattura via fax per verificare i costi contestati. In data 03/05/2019 riceveva un estratto conto di Ultracom dal quale emergeva un inizio fatturazione. In data 28/05/19, tramite l'associazione Federconsumatori di Reggio Emilia, inoltrava reclamo a Ultracom, rimasto però senza riscontro. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) lo storno degli insoluti e ritiro pratica del recupero credito; b) chiusura di qualsiasi forma contrattuale con Ultracom mai accettata né firmata, senza oneri a suo carico; c) indennizzo per applicazione di un servizio non richiesto ad Ultracom a partire dal marzo 2019 fino alla disattivazione; d) indennizzo per pratica commerciale scorretta; e) indennizzo per mancata risposta al reclamo; f) indennizzo per il tempo perso al disbrigo della pratica; g) rimborso spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Ultracom non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre rilevare che le vicende del contenzioso riguardanti la società TIM X (di seguito, TIM), non saranno oggetto di trattazione, per cessata materia del contendere, atteso l'accordo raggiunto tra le parti in sede di udienza di conciliazione del 21/10/2019. Pertanto, oggetto del presente procedimento saranno le vicende relative al contenzioso con la società Ultracom X – Ultracall (di seguito Ultracom). Ancora preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Ultracom l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di

quanto dedotto e allegato dalla parte istante. Le richieste avanzate possono essere accolte parzialmente. Le richieste sub a) di storno degli insoluti e ritiro pratica del recupero credito e sub b) di chiusura di qualsiasi forma contrattuale con Ultracom, possono essere trattate congiuntamente e meritano accoglimento. L'istante lamenta l'attivazione mai richiesta dei servizi telefonici da parte dell'operatore Ultracom e dunque, di non avere mai voluto stipulare un contratto con il predetto gestore che ha carpito con l'inganno la sua adesione telefonica, presentandosi come operatore TIM, società di cui era già cliente, ed inducendolo così a farsi trasmettere le fatture emesse da TIM, oggetto di doglianza, convinto di risolvere la problematica. Aggiunge, che venuto a conoscenza della scorretta pratica commerciale, a seguito del ricevimento della fattura di Ultracom n. 201904 del 01/05/2019, ammontante ad euro 65,00, in data 28/05/2019, tramite l'associazione Federconsumatori di Reggio Emilia, inoltrava reclamo a TIM, che in data 13/06/2019, riscontrava, segnalando di rivolgersi a Ultracom (documentazione agli atti). Altresì, rileva che successivamente al predetto reclamo, riceveva da Ultracom la fattura n. 201905 del 01/06/2019, ammontante ad euro 65,00. Sul punto, giova evidenziare che il regolamento recante "Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", approvato con delibera Agcom n. 664/06/CONS, all'art. 2, comma 5 dispone: "La volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero altro documento, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi, di cui ai commi 1,2,3 e 4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica, possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione". Da orientamento costante Agcom e Corecom, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. In particolare, quando l'utente attiva il procedimento avanti l'Autorità, contestando la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come nel caso di specie, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale che peraltro, in tale caso, manca. (Cfr. Delibera n. 63/12 del Corecom Lazio, Delibera n. 5/11 del Corecom Abruzzo e Delibere n. 33/11 e 87/2019 di questo Corecom). Alla luce dell'istruttoria svolta, emerge che l'operatore non ha adempiuto all'onere probatorio su di lui incombente, atteso che in tale sede non ha presentato alcuna memoria difensiva o documenti da cui risulti la volontà dell'istante di concludere il contratto. Pertanto, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra esposti, si ritiene di accogliere le richieste dell'utente di storno integrale della posizione debitoria, comprensiva dei costi di disattivazione, di chiusura del contratto con Ultracom, in esenzione spese a carico della parte e di ritiro della pratica di recupero del credito. La richiesta sub c) relativo all'indennizzo per applicazione di un servizio non richiesto ad Ultracom può essere accolta per i motivi di seguito indicati. Sul punto, occorre richiamare l'art. 8, del Regolamento indennizzi il quale dispone che in caso di attivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione. Considerata la data del 18/03/2019 (attivazione non richiesta dei servizi telefonici) e la data del 01/06/2019 (disattivazione risultante dalle riferite fatture allegate), emerge un calcolo di giorni 76, equivalente ad un indennizzo pari ad euro 190,00 (euro 2,50 pro die). La richiesta sub d) di indennizzo per pratica commerciale scorretta non merita accoglimento per i motivi di seguito indicati.

Come da orientamento di questo Corecom (Delibera n. 100/2017), si rileva l'evidente indeterminatezza e genericità della richiesta di indennizzo dei disagi patiti a causa della scorretta pratica commerciale, aggiungendo che quest'ultima non rientra tra le fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi. La richiesta sub e) di indennizzo per mancata risposta al reclamo merita accoglimento per i motivi di seguito esposti. L'istante produce copia del reclamo datato 28/05/2019, inviato via fax, ad Ultracom, tramite l'associazione Federconsumatori di Reggio Emilia (nonché prova dell'effettivo invio), cui non risulta agli atti Ultracom abbia fornito alcun riscontro. La richiesta è in particolare accolta, dal 12/07/2019 (data di scadenza dei 45 giorni a disposizione dell'operatore per fornire riscontro) fino al giorno 21/10/2019 (data dell'udienza di conciliazione). Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 102 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 255,00

(duecentocinquantacinque/00) – (euro 2,50 per ogni giorno di ritardo), a norma dell'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi. La richiesta sub f) di indennizzo per il tempo perso per il disbrigo della pratica, non può trovare accoglimento, atteso che il risarcimento di tal danni esula dalle competenze del Corecom, così come definite dall'art. 20, comma 4 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di cui all'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS. Circa la richiesta sub g) di indennizzo per spese di procedura, non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute. (223/20/CIR; 191/20/CIR).

Per questi motivi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società XXX nei confronti della società Ultracom X (Ultracom), per le motivazioni di cui in premessa.
2. L'operatore è tenuto alla chiusura, in esenzione spese, del contratto dedotto in controversia ed allo storno integrale delle fatture emesse ed in emissione fino alla chiusura del contratto.
3. La società Ultracom X è tenuta a pagare a favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 190,00 (centonovanta/00), a norma dell'art. 8, del *Regolamento sugli indennizzi*;
 - II. euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00), a norma dell'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.
4. La società Ultracom X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 05.11.2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi