Reg. delib. n. 13 Prot. n. 22249 dd 5 dicembre 2019

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14XXXX_ULTRACOMM INC. (GU14/147994/2019)

Il giorno 5 dicembre 2019 ad ore 15.00

si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Marco Sembenotti
	Il Componente	Adele Gerardi Alessio Marchiori

NELLA riunione del Corecom - Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento del 5 dicembre 2019;

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 Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni VISTA la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni" e s.m.;

VISTA l’istanza di XXX del 11/07/2019 acquisita con protocollo n. 0305072 del 11/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. **La posizione dell’istante**

Nel 2015 l’utente veniva contattato da un operatore, presentandosi come Telecom, per l’attivazione di un piano tariffario più vantaggioso. A seguito della scomparsa del signor xxx titolare dell’utenza, la moglie veniva a conoscenza di vari pagamenti relativi a fatture dell’operatore Ultracomm Inc. per l’attivazione di un contratto che non riconosceva.
In tale sede chiede:
ì) la chiusura del contratto;
ii) lo storno dell’insoluto ed il rimborso delle somme indebitamente fatturate.

2. **La posizione dell’operatore**

L'operatore Ultracomm Incorporated non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

3. **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. La controversia verte sull'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica da parte della società Ultracomm Inc. il cui personale addetto, rendendo informazioni poco trasparenti all'istante, ha indotto in errore in merito all'attivazione di un servizio non voluto. L’utente ha provveduto al pagamento per una somma complessiva di € 212,61.
A tal riguardo occorre mettere in rilievo che, in base alla normativa vigente in materia di contratti a distanza, il contratto in oggetto non è da considerarsi valido, in quanto l'operatore non ha fornito la prova circa la corretta acquisizione del consenso vocale.
L'orientamento dell'Agcom ha più volte stabilito che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare conclusione del contratto, l'acquisizione del consenso univoco all'attivazione del servizio, esibendo, non solo la copia della registrazione vocale ma anche la documentazione cartacea inviata all'istante e debitamente sottoscritta.
Alla luce di quanto evidenziato, in mancanza della documentazione sopra indicata, le richieste dell'utente di cui ai punti ì) e ìì) possono essere accolte integralmente e pertanto la società Ultrcamm Inc. sarà tenuta a provvedere alla risoluzione del contratto in esenzione spese nonché alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute ed il rimborso della somma di € 212,61.

DELIBERA

1. Il Corecom accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Ultracomm Inc. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Ultracomm Inc. è tenuta a provvedere alla risoluzione del contratto in esenzione spese, a stornare le fatture insolute, al rimborso della somma di € 212,61 nonchè al ritiro dell'eventuale pratica di recupero e crediti.

3. La società Ultracomm Inc. 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.

IL PRESIDENTE
- F.to Marco Sembenotti -