

DELIBERA N. 50/2020

**XXX/ ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/233213/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 8/09/2020;

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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 23/01/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 23/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari cod. cliente n. XXX (numero telefonico X/XX), nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 7 febbraio 2019 veniva contattata da un operatore che si spacciava per Telecom e proponeva l'installazione della fibra;
- b) accettava la proposta;
- c) dopo due giorni, il telefono risultava staccato; per questo contattava la Tim ed apprendeva che quest'ultima non aveva mai chiamato;
- d) il 13 febbraio 2019 rientrava in Tim, ma Ultracomm emetteva fatture;
- e) il 15 luglio 2019 inviava un reclamo, che rimaneva senza riscontro.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno dell'intera posizione debitoria;
- II) indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto;
- III) indennizzo per interruzione del servizio;
- IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Motivazione della decisione

L'istanza può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

Dalla documentazione presente agli atti del fascicolo risultano addebiti relativi al contratto oggetto della presente controversia, a decorrere dal febbraio 2019.

L'istante contesta detti addebiti, asserendo di non aver mai richiesto l'attivazione di alcun servizio alla convenuta.

A fronte di tale contestazione, il gestore non ha prodotto scritti difensivi.

In relazione a tanto, va evidenziato che, in base a recente giurisprudenza di merito (Trib. Palermo, sez. II, sent. 6/11/2019), la mancata costituzione di una delle parti non consente di trarre, automaticamente, qualsiasi significato probatorio in favore dell'attore, non costituendo tale contegno della parte convenuta una manifestazione di volontà favorevole alla pretesa di controparte. Al contrario, tale comportamento è neutro e non concludente e non equivale, di per sé stesso, ad ammissione delle ragioni della controparte, né altera la ripartizione degli oneri probatori fra le parti, con la conseguenza che l'attore deve fornire la prova dei fatti costitutivi del diritto dedotto in giudizio (C. App. Venezia, sez. IV, sent. 21/2/2020).

Ciò premesso, si evidenzia che l'istante ha adempiuto al proprio onere probatorio, versando agli atti documentazione idonea a comprovare l'effettiva esistenza degli addebiti contestati (estratto del conto telefonico del gestore) ed i solleciti di pagamento.

In mancanza, pertanto, di qualsivoglia elemento che consenta di provare l'avvenuta stipula del contratto, gli addebiti risultano effettuati *sine titulo*, con la conseguenza che l'istante ha diritto al rimborso/storno delle somme contestate, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa dell'utente.

Per gli stessi motivi la richiesta di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto merita accoglimento e pertanto, tenuto conto che, in base a quanto dichiarato dall'istante, il servizio è stato attivato per il periodo 7-13 febbraio 2019, spetta al medesimo, ai sensi dell'articolo 9, comma 1 del Regolamento, la somma di 30 euro (5 euro/die X 6 gg).

La richiesta di indennizzo per interruzione del servizio non può essere accolta, non risultando in atti alcun reclamo relativo all'asserito malfunzionamento. A questo proposito, per consolidato orientamento dell'Agcom e dei Corecom, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore "qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo al medesimo. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo

allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (Agcom, delibere nn. 100/12/CIR e 113/12/CIR, 104/18/DTC). La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Neppure può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 15 luglio 2019, in quanto, da quanto dichiarato dall'attore stesso, risulta che il contratto ha avuto una durata complessiva di 6 giorni (7-13 febbraio 2019), con la conseguenza che il reclamo è successivo alla chiusura del contratto e, comunque, che il contratto stesso è cessato prima dello scadere del termine previsto a favore dell'operatore per riscontrare i reclami, pari a 45 giorni.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

Articolo 1

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, l'operatore Ultracomm Incorporated, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare tutti gli addebiti relativi al contratto in contestazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- versare all'istante la somma di euro 30,00 (trenta), ai sensi dell'articolo 9, comma 1 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra indicate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza, sino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare

a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione 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.

Perugia, 8 settembre 2020

IL PRESIDENTE