



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 2

Prot. n. 2442 dd 11 febbraio 2021

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXX/ULTRACOMM INC.
(ULTRACALL) (GU14/342995/2020)

Il giorno 11 febbraio 2021

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 Il Corecom Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento dell'11 febbraio 2021;

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 22 ottobre 2020 acquisita con protocollo n. 0437183 del 22 ottobre 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il giorno 30 marzo 2020 l'utente veniva contattato telefonicamente da un'operatrice, identificatasi più volte come incaricata TIM, proponendo il passaggio alla fibra per la linea telefonica e dati con un piano tariffario più conveniente rispetto a quello in essere. Considerato che l'offerta appariva vantaggiosa l'istante chiedeva l'invio dell'offerta con l'assicurazione da parte dell'interlocutrice che il contratto sarebbe stato attivato solo a seguito dell'accettazione dell'interessato.

A conclusione della conversazione telefonica veniva richiesto il consenso della registrazione e, solo in questo momento, veniva citato l'operatore Ultracall e le condizioni economiche. In data 30 aprile 2020 un tecnico TIM provvedeva ad effettuare un controllo sulla linea ed il modem mentre in data 20 maggio 2020 l'utente riceveva il contratto di Ultracall e la prima fattura per il mese di aprile dell'importo di € 8,27.

Il 27 maggio 2020 l'istante, rilevando che il cambio di piano tariffario non era avvenuto con TIM bensì con altro operatore, richiedeva la disattivazione del servizio a Ultracall e la cessazione della preselezione a TIM. In seguito all'utente perveniva una fattura per il mese maggio di € 85,34 contenente anche i costi di disattivazione del servizio.

L'utente richiede l'annullamento delle fatture emesse.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall) non ha partecipato all'udienza in primo livello e in tale sede non ha prodotto memorie od evidenze a tutela della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare accoglimento, come di seguito precisato.

La controversia verte sull'attivazione non richiesta del servizio 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 contratto non voluto.

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, la richiesta dell'utente può essere accolta integralmente e pertanto la società Ultracomm Inc. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute ed il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti. Per quanto concerne il contratto in questione, lo stesso risulta già cessato essendo stato fatturato il costo di chiusura nell'ultima fattura pervenuta all'istante.

DELIBERA

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

2. La società Ultracomm Inc. (Ultracall) è tenuta allo storno delle fatture insolute ed al ritiro dell'eventuale pratica di recupero 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 -