

DELIBERA N. 24/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / ULTRACOMM XXX

(GU14/569991/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/04/2023;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 03/12/2022 acquisita con protocollo n. 03XXX85 del 03/12/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Ultracommm XXX, di seguito Ultracommm, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 03/12/2022; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 23/09/2022), quanto segue.

Nel mese di giugno 2021 riceveva una chiamata da un'operatrice Ultracommm, presentatasi come collaboratrice TIM, con cui ha attivo il contratto sulla linea fissa.

L'operatrice gli proponeva un'offerta vantaggiosa per conto di TIM, che accettava, comunicandole anche l'IBAN.

Solo successivamente alla stipula del contratto gli veniva comunicato che non aveva sottoscritto un contratto con TIM, bensì con Ultracommm.

Gli veniva inoltre assicurato che avrebbe ricevuto via mail tutta la documentazione riguardante il contratto, il che tuttavia non è mai avvenuto.

Dichiara di non avere alcun interesse a portare avanti tale contratto, essendo stato stipulato in modo fraudolento.

Riceveva anche un modem inviato da Ultracommm, lasciato in giardino dal corriere, che non ha alcun interesse a trattenere e che desidera, al contrario, restituire quanto prima.

In data 21/06/2021 inoltrava una mail ad Ultracom chiedendo l'annullamento del contratto con effetto immediato, rimasta senza riscontro; comunicava, inoltre, alla banca di non accettare alcun addebito.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) L'annullamento del contratto posto in essere in modo fraudolento;
- b) La comunicazione di un recapito al quale poter mandare il modem ricevuto;
- c) L'annullamento di qualsiasi penale venga calcolata in seguito alla chiusura del rapporto contrattuale, in quanto frutto di una pratica commerciale scorretta, posta in essere mediante "raggiri" (presentandosi quale società operante in nome e per conto di TIM);
- d) Lo storno di qualsiasi cifra addebitata da Ultracom, con ritiro a cura e spese di quest'ultimo delle pratiche di recupero del credito;
- e) Un indennizzo per i disagi subiti e per le spese sostenute per la difesa dei propri diritti.

2. La posizione dell'operatore

Ultracom, in merito alla vicenda in esame, non ha presentato memorie difensive, nè allegato alcuna documentazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La richiesta sub a) è accoglibile.

Risulta depositata agli atti mail in data 21/06/2021 a mezzo della quale l'istante richiede la cessazione del contratto relativo alla numerazione fissa privata 054XXXXX293.

L'operatore, che nulla, tra l'altro, risulta avere eccepito in merito, è dunque tenuto a dare seguito alla suddetta richiesta.

La richiesta sub b) non è accoglibile, non essendo trattabile in questa sede, stante l'assenza di competenza, al riguardo, da parte di questo Corecom (v. art. 20, comma 4, dell'allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS, riportato sub e)).

La richiesta sub c) non è accoglibile.

Agli atti non risulta, infatti, alcuna documentazione (ivi compresi reclami o segnalazioni prontamente inoltrati) idonea a comprovare, così come lamentato dall'istante, il ricorso, da parte di Ultracom, a pratiche commerciali scorrette (poste in essere mediante "raggiri") per indurlo a concludere il suddetto contratto.

La richiesta sub d) è accoglibile.

Come riportato sub a), risulta agli atti mail in data 21/06/2021 a mezzo della quale l'istante richiede la cessazione del contratto relativo alla numerazione fissa privata 054XXXXX293.

Ultracom, che, si ribadisce, nulla ha eccepito in merito, è pertanto tenuta ad accordare lo storno (con ritiro a propria cura e spese di eventuali pratiche di recupero del credito) di tutte le fatture eventualmente emesse successivamente alla suddetta disdetta, al netto dei tempi di lavorazione della stessa.

Lo storno dovrà ricomprendere anche le spese relative al router, l'istante riferendo di non averlo mai richiesto e non avendo Ultracom fornito, a tal riguardo, alcuna prova di segno contrario, a conferma della debenza delle stesse.

La richiesta sub e) non è accoglibile.

In particolare, non può essere accolta la richiesta di "un indennizzo per i disagi subiti", non avendo questo Corecom poteri di cognizione in materia di risarcimento danni (ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, dell'allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. . Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.").

Neppure può essere accolta la richiesta di rimborso "per le spese sostenute per la difesa dei propri diritti", attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate (ex multis, delibera 187/20/CIR).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Ultracom XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Ultracom XXX è tenuta ad accordare la cessazione del contratto relativo alla numerazione fissa privata 054XXXXX293, come richiesto dall'istante con mail in data 21/06/2021.

3. Ultracom XXX è tenuta, inoltre, ad accordare lo storno (con ritiro a propria cura e spese di eventuali pratiche di recupero del credito) di tutte le fatture eventualmente emesse successivamente alla suddetta disdetta, al netto dei tempi di lavorazione della stessa; lo storno dovrà ricomprendere anche le spese relative al router.

4. Ultracom XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/ CONS.

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, 14/04/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi