



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 5

Prot.n. 6777 dd 22 aprile 2021

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX/ULTRACOMM
INCORPORATED (U14/367416/2020)

Il giorno 22 aprile 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 Alessio Marchiori
Marta Romagnoli

NELLA riunione del Il Corecom Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento del 22 aprile 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 16 dicembre 2020 acquisita con protocollo n. 0533982 del 16 dicembre 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A fine aprile l'utente è stato contattato telefonicamente da un operatore spacciandosi per TIM offrendo, per i clienti storici, un piano tariffario vantaggioso.

In tale contesto l'utente ha messo in evidenza più volte di non essere interessato ad una modifica del contratto considerando anche che l'azienda risultava ubicata in una zona di difficile ricezione e che una variazione avrebbe potuto dare delle problematiche sul servizio già esistente.

A seguito di una pressante insistenza l'istante ha consentito alla registrazione telefonica dei dati assicurandosi comunque di interloquire con l'operatore TIM.

In data 6 maggio 2020, con sorpresa, l'utente ha ricevuto la prima fattura da parte di Ultracomm Inc. dell'importo di € 6,68 e successivamente altre due relative al mese di giugno e luglio, regolarmente quietanzate con domiciliazione bancaria con l'arrivo contestuale di quelle di TIM non rilevando in queste ultime alcuna variazione dei canoni fissi addebitati.

In tale sede le richieste si possono così riassumere:

- i) chiusura del contratto senza costi
- ii) rimborso della somma già pagata di € 59,39.

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 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.

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 Ultracom Inc. è tenuta alla chiusura del contratto senza costi, alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante il rimborso di € 59,39, lo storno delle fatture insolute e quelle di prossima emissione nonché il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti.

DELIBERA

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

2. La società Ultracom Inc. (Ultracall) è tenuta, alla chiusura del contratto senza costi, al rimborso di € 59,39, allo storno delle fatture insolute e quelle di prossima emissione nonché il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti.

3. La società Ultracom 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 -