

DELIBERA N. 145/2020
XXX / ULTRACOMM X (ULTRACALL)
(GU14/282735/2020)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 22.10.2020;

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. 203/18/CONS, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma Concilia-Web”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS 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”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”;
VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 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 l’istanza di XXX del 24/05/2020 acquisita con protocollo n. 0222226 del 24/05/2020;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 22/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito del verbale di mancato accordo relativo al tentativo di conciliazione del 01.04.2020, l’istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Ultracomm X (di seguito Ultracomm/ Ultracall) l’attivazione della preselezione automatica da parte dell’operatore. Considerando anche che con TIM (di cui era già cliente), le telefonate erano incluse nel conto del canone, l’attivazione era inutile. Precisa in particolare di essere sempre stato cliente TIM con contratto per il solo telefono fisso, comprensivo di telefonate illimitate sia verso i numeri nazionali che verso i cellulari. Riceveva delle fatture dalla società contro cui ricorre senza che avesse idea di chi fosse e a quale titolo chiedessero del denaro. In data 30.07.2019 arrivava una comunicazione che disponeva “Conferma attivazione del servizio Ultracall in preselezione automatica su rete Telecom Italia come da espressa autorizzazione a mezzo firma vocale”. Tale attivazione, riferita alla linea 0532.XXX933, prevedeva la fatturazione di Telecom solo per il canone mensile mentre le telefonate andavano addebitate ad Ultracall. L’istante quindi, non pagava le fatture di Ultracall e si rivolgeva ad una associazione di consumatori che in data 22.11.2019 inviava formale disconoscimento del contratto attivato. Chiede quindi la cessazione della preselezione automatica di Ultracall, lo storno dell’intero insoluto con il ritiro del mandato ad eventuali società di recupero del credito e l’indennizzo per mancato riscontro al reclamo. Quantifica il rimborso/indennizzo in euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore L'operatore Ultracomm non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Ultracomm l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante. La domanda di storno integrale della posizione debitoria e ritiro del mandato ad eventuali società di recupero del credito, può essere accolta come di seguito precisato. L'istante lamenta di non aver mai voluto stipulare un contratto con l'operatore Ultracomm. Con fax del 22.11.2019, per il tramite dell'associazione di Consumatori, comunicava il disconoscimento del contratto attivato con codice cliente 622196. Il regolamento recante "Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", approvato con delibera Agcom n. 664/06/CONS, all'articolo 2, comma 5, dispone: "la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3, 4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione". Da orientamento costante Agcom e Corecom, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. In particolare, quando l'utente attiva il procedimento avanti l'Autorità, contestando la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come appunto nel caso in esame, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale, che peraltro, nel caso di specie, manca. Nei termini di cui sopra si sono, tra l'altro, già espressi il Corecom Lazio Delibera n. 63/12), il Corecom Abruzzo (Delibera n. 5/11) e Corecom Emilia-Romagna (Delibera n. 33/11). Nel caso di specie, deve rilevarsi che Ultracomm non ha adempiuto al suddetto onere probatorio. L'operatore non ha, infatti, partecipato all'udienza di conciliazione e non ha presentato memorie, non producendo, dunque, alcun modulo o documento né registrazione telefonica da cui risulti la volontà dell'istante di concludere il contratto. Si ritiene pertanto di accogliere le richieste dell'istante di storno dell'intera posizione debitoria oltre che il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito. Anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo può trovare accoglimento. Vi è agli atti un reclamo inoltrato a mezzo fax in data 22.11.2020, col quale l'istante lamenta l'attivazione del servizio Ultracall chiedendo la registrazione del presunto contratto stipulato telefonicamente o l'invio del contratto cartaceo a cui non risulta che l'operatore abbia fornito alcun riscontro. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 05.01.2020 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 24.05.2020 (data di deposito

dell'istanza GU14, vista l'assenza del gestore nella fase di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 141), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di Ultracomm X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Ultracomm X è tenuta allo storno integrale delle fatture emesse ed in emissione e al ritiro della pratica di recupero del credito.
3. Ultracomm X è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS.
4. La società Ultracomm X 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.

Bologna, 22.10.2020

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi