

DELIBERA N. 64/2019

**XXX / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/107586/2019)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 25/11/2019;

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 05/04/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 05/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nei propri scritti, in relazione alla numerazione XXX, rappresenta in sintesi quanto segue:

a) alla fine del mese di novembre, riceveva richiesta di pagamento per canone mensile e consumi del mese di ottobre;

b) tale richiesta fa riferimento ad un servizio mai richiesto, non avendo mai sottoscritto alcun contratto né in forma cartacea né digitale;

c) la linea telefonica fa capo a Tim da circa 16 anni;

d) il servizio non funziona in uscita;

e) è stata trasmessa immediata contestazione e disconoscimento del contratto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) risoluzione del contratto;

II) storno dell'intera posizione debitoria;

III) indennizzo di euro 500 per attivazione di servizi e CPS non richiesti e mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

Il Responsabile del procedimento, con nota del 27 agosto 2019, chiedeva all'istante di versare agli atti copia della fatturazione contestata. La richiesta veniva evasa in pari data, con note prot. nn. XXX, XXX e XXX.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata la cessata materia del contendere in ordine alla richiesta di risoluzione del contratto in quanto dal conto n. 997396 si evince che il contratto è già stato cessato.

Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte per i motivi di seguito specificati.

L'istante contesta l'attivazione di un servizio, mai richiesto, e produce agli atti sia la fatturazione emessa dall'operatore, sia copia del reclamo inviato. Dalle fatture, in particolare, si evince che nel mese di ottobre 2018 è stato attivato il servizio "Ultra Economy Senza Problemi FIVE" e che lo stesso è stato disattivato nel gennaio 2019, elemento desumibile dal conto n. 997396, ove vengono addebitati i costi di disattivazione. A fronte di ciò, l'operatore non ha prodotto alcuno scritto difensivo.

La mancanza di contestazione, da parte dell'operatore, di quanto affermato dall'istante, determina che i fatti dedotti dall'utente devono considerarsi integralmente provati. In tal senso, assume rilievo quanto disposto dall'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (*ex multis*, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (*ex plurimis*, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010). In relazione a tanto, appare accoglibile la richiesta di rimborso/storno delle fatture emesse, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Anche la richiesta di indennizzo, per lo stesso motivo, può essere accolta. In particolare, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 8 del Regolamento indennizzi, pari a 2,50 euro/*die*, calcolato a decorrere dall'ottobre 2018 al 4 gennaio 2019 (95 giorni), data di chiusura del contratto, come indicata nel conto 997396, per un totale di 237,50 euro.

Parimenti, va riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, tenuto conto che non sono presenti in atti riscontri alla segnalazione dell'11 dicembre 2018, pervenuta all'operatore in data 20 dicembre 2018. Pertanto, considerato che l'articolo 12 del Regolamento indennizzi prevede che l'istante, in caso di reclami non riscontrati, ha diritto alla somma di euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300, tenuto conto inoltre dei 45 giorni liberi a favore dell'operatore per fornire risposta, spetta all'istante la somma di euro 150,00 (2,50 euro/*die* X 60 gg., decorrenti dal 4 febbraio 2019 e sino al 5 aprile 2019, data del deposito dell'istanza).

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

1. in accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX, via XXX - XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall), in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- cessare il contratto relativo alla linea XXX in esenzione costi;
- effettuare gli storni/rimborsi come indicato in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- versare all'istante la somma di euro 237,50 (duecentotrentasette/50), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

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 30 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, 25/11/2019

IL PRESIDENTE