



DELIBERA N. 11 /2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Ultracomm Incorporated (Ultracall)
(GU14/147976/2019).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 26 aprile 2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l'istanza prot. n. 304982 dell'11 luglio 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Ultracomm Incorporated (Ultracall) ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 4 ottobre 2019 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 31 ottobre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 31 ottobre 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la cessazione del servizio attivo con Ultracomm mentre era in lavorazione la migrazione da Ultracomm verso Telecom.

In particolare ha fatto presente quanto segue.

- a) ad ottobre del 2016 l'istante è cliente TIM con servizio di preselezione automatica Ultracomm fino a quando, causa terremoto ha perso sia la casa che l'attività;
- b) nel mese di aprile 2017 l'istante riapre l'attività in una casetta di legno e viene contattata da Ultracomm che la informa che avrebbe provveduto a fare il trasferimento della linea non pagando più il canone a Telecom al costo di euro 18,00 (diciotto/00) al mese;
- c) diversi mesi dopo e precisamente il 18 dicembre 2018, a seguito di contatto telefonico del Servizio Clienti, l'istante effettua la registrazione vocale per il rientro in TIM e paga con bonifico la fattura di Ultracomm del mese di dicembre scadente a gennaio;
- d) nel mese di gennaio 2019 l'istante viene contattato da Ultracomm che, in tono minaccioso, intima la cessazione della linea qualora fosse rientrata in TIM ;
- e) l'8 febbraio 2019 Ultracomm cessa la numerazione fissa prima del passaggio a TIM;
- f) il 22 febbraio 2019, per la riattivazione dell'utenza 0737-64XXXX, l'istante ha inoltrato una istanza GU5;
- g) l'8 marzo 2019 è stato emesso il provvedimento temporaneo di riallaccio della linea a carico di entrambi gli operatori che peraltro non veniva ottemperato;
- h) solo a seguito di segnalazione di inottemperanza all'Agcom , durante la pendenza della definizione, la numerazione fissa veniva recuperata dall'operatore TIM.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) chiusura del contratto con Ultracomm con storno di tutte le fatture;
- 2) indennizzi da calcolare come da delibera Agcom per la sospensione della linea e l'interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore telefonico Ultracomm Incorporated (Ultracall), correttamente convocato all'udienza di discussione del 31 ottobre 2019, non si è costituito nel presente procedimento depositando memoria difensiva, né documenti a supporto della propria posizione, né ha partecipato all'udienza di discussione. Si evidenzia che l'operatore non si è costituito neanche nella fase di Conciliazione.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

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

Occorre evidenziare che la linea telefonica in esame è situata nel Comune di Muccia, non accessibile dall'istante a causa dei continui movimenti tellurici trovandosi in un edificio inagibile della "zona rossa" del maceratese colpita dai noti eventi sismici dell'agosto-ottobre 2016.

Dalla documentazione allegata nel presente procedimento nonché dalla documentazione depositata nella fase del GU5 ed acquisita al presente procedimento la linea 0737-64XXXX è stata sospesa dall'8 febbraio 2019 e recuperata solo a seguito di segnalazione di inottemperanza al provvedimento temporaneo all'Agcom e più precisamente durante la fase di pendenza della presente definizione. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni è onere del debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 c.c., ovvero da causa specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi (cfr. Cass. 20 gennaio 2010 n. 936). Inoltre, in assenza di qualsivoglia allegazione e deduzione da parte dell'operatore sul punto, trova applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione *"... i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita"*. Per quanto sin qui esposto si ritiene, in mancanza di prova contraria, che la sospensione della linea 0737-64XXXX è stata illegittimamente sospesa da Ultracom con conseguente riconoscimento dell'indennizzo richiesto dall'istante.

Nell'impossibilità di ricostruire l'esatto periodo di interruzione della linea, poiché risulta certa solo la data iniziale di interruzione (8 febbraio 2019) ma non quella di recupero della numerazione, peraltro eseguita dall'operatore TIM, si ritiene di liquidare l'indennizzo per la cessazione del servizio, applicando il principio equitativo, da corrispondere nella misura di euro 1.000,00 (mille/00) tenendo presente anche la natura del disservizio ed il tipo di contratto "business".

Si accoglie anche lo storno delle fatture emesse da Ultracom, relativamente al solo periodo di sospensione e fino alla data di recupero della numerazione fissa da parte dell'operatore TIM SpA, compresi i costi di disattivazione per servizio WLR con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile dell'utente ed eventuale ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spesa dell'operatore ordinando all'operatore la chiusura del contratto qualora non sia stata effettuata.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1.a definizione della controversia tra l'utente XXX e Ultracom Incorporated (Ultracall) di accogliere parzialmente l'istanza prot. numero 304982 dell'11 luglio 2019 e per effetto l'operatore è tenuto a:

a) stornare l'intera posizione debitoria, con ritiro della eventuale pratica di recupero crediti in esenzione spese e conseguente ripulitura amministrativo - contabile della posizione dell'utente ordinando all'operatore anche la chiusura del contratto qualora non sia stata effettuata;

b) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 1.000,00 (mille/00) per l'illegittima sospensione e/o interruzione della numerazione fissa 0737-64XXXX.

2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cinzia Grucci)