



DELIBERA N. 179/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Ultracomm X (Ultracall) Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 27/11/2019;

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 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;

VISTE le seguenti delibere:

- n. 203/18/CONS, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;
- n. 296/18/CONS, recante “Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb”;
- n. 339/18/CONS, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb”;
- 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”;
- n. 353/19/CONS, recante “Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 16/04/2019 acquisita con protocollo N. 0169840 del 16/04/2019 VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27/11/2019; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 29/03/2019, cui l'operatore non ha aderito, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 16/04/2019 (GU14/112192/2019). La parte ha dichiarato quanto segue: - un soggetto, qualificatosi come incaricato del gestore TIM X, di cui egli è cliente da anni, si recava presso la sua abitazione, proponendogli, in qualità di vecchio abbonato TIM, tramite l'adesione all'offerta del gestore Ultracall, condizioni più vantaggiose, rispetto al contratto attivo ed in particolare, la tariffa tutto compreso a 8 più 1 euro al mese e pertanto, accettava. - Successivamente alla predetta adesione, Tim emetteva fattura, addebitandogli, oltre i riferiti 9 euro, ulteriori costi contrattuali non prospettati e né pattuiti dal promoter; - Avvedutosi degli indebiti costi, provvedeva ad inviare comunicazione di disdetta. In base a tali premesse, la parte ha richiesto un indennizzo per: a) spese sostenute; b) tempo perso.

2. La posizione dell'operatore

La società Ultracomm X (Ultracall), pur regolarmente convocata non compariva all'udienza, né depositava alcuna memoria o documentazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere trattate congiuntamente e non trovano accoglimento per i motivi di seguito esposti. Preliminarmente, è necessario rilevare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Ultracomm X (Ultracall), l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante. L'utente lamenta una fatturazione non corretta, omettendo di precisare le singole voci contestate, senza produrre il contratto stipulato ed il reclamo attinente le voci addebitate, limitandosi ad allegare una generica dichiarazione di recesso dal contratto stesso (lettera A/R del 22/09/2018). Sul punto, si richiama l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale, l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione. L'istante, non assolve al proprio onere probatorio. Egli non produce infatti alcuna prova a supporto di quanto richiesto non risultando alcun reclamo presentato all'operatore e non allegando il contratto stipulato, circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto. Giova ricordare quanto ha stabilito l'Autorità Garante in materia di onere della prova, per cui "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, Delibere Agcom nn. 70/12 e n. 91/15/CIR). Pertanto, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata. Tale carenza di prove, non consente una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore (cfr. Delibere Agcom nn. 70/12, 91/15/CIR e 68/16/CIR.). Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, le richieste avanzate dall'istante non possono essere accolte.

Per questi motivi, il Corecom, all'unanimità;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX, nei confronti della società Ultracomm X (Ultracall), per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

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,

27/11/2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi