

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 16/2021

Estratto del processo verbale della seduta n. del 28/05/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXX / UITRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL) (GU14/xxxx/xxxx)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

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. 353/19/CONS;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l'Autorità e il Corecom del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art.5,c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie”;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA l’istanza di XXXXXX: del 14/19/2020 acquisita con protocollo di pari data n. 0373190.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Posizione dell'istante.**

Il legale rappresentante della ditta xxxxxxxx nell'istanza avanzata nei confronti dell'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall) lamenta come il 5 febbraio 2020 abbia ricevuto una chiamata dall'operatore resistente che, qualificatosi come Telecom, promuoveva una offerta migliorativa rispetto al contratto in essere. In data 10 aprile parte istante riceveva la proposta e apprendeva del passaggio in OLO Ultracomm, riceveva altresì la fattura n. 002941820XXXX dell'importo di € 26,82 per la mensilità di marzo -con scadenza aprile - e provvedeva a saldarla nel timore della interruzione della linea. Lamenta altresì come Ultracomm non abbia mai fornito copia del contratto in alcuna modalità, che pertanto disconosce, e abbia proseguito nella fatturazione. Successivamente a vari contatti e reclami operati nei confronti di OLO resistente, parte istante chiedeva il rientro in Telecom SpA con modulo di data 21/05/2020 a cui seguiva un breve isolamento della linea e la necessità di anteporre il prefisso "1033" ai fini dell'accesso alle utenze. Nel frattempo emergeva come Ultracomm avesse emesso la fatturazione relativa anche al mese di febbraio. Da ultimo perveniva la fattura riepilogativa e di sollecito n. 004xxxx contenente anche i costi di cessazione In ragione di un tanto richiede: a) lo storno dell'insoluto; b) il ritiro della pratica dal recupero del credito senza oneri e spese a proprio carico; c) gli indennizzi previsti in materia dalla delibera 347/18/Cons; d) un giusto indennizzo per la violazione dell'art. 57 del codice del consumo e per il disagio subito.

### **2. Posizione dell'Operatore.**

L'operatore non dimette memorie

### **3. Motivazione del provvedimento.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento di attuazione della delibera 203/18/Cons e successive modificazioni ed integrazioni. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito precisate. In assenza, come detto, di controdeduzioni di sorta da parte del gestore Ultracomm, può darsi esclusivo seguito alle dichiarazioni di parte istante ed alla documentazione dallo stesso allegata a fascicolo consistente nell'estratto conto riepilogativo delle singole voci a vario titolo addebitate dal gestore sino al sollecito di pagamento di data 05/07/2020, per un importo complessivo pari ad € 463,23. La normativa applicabile al caso di specie deriva dal combinato disposto degli articoli 9, c. 1 e 13, c. 1 del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'All. A alla Del. n. 347/18/CONS. Ai sensi dell'art. 9, c. 1, del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'All. A alla Del. n. 347/18/CONS: "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno

o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione". Lo stesso va tuttavia letto congiuntamente al successivo art. 13, comma 1, del medesimo Regolamento che recita: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Tenuto conto che parte istante dimette agli atti un reclamo datato 11/06/2020, eseguito per il tramite della Associazione "Consumatori Attivi" nei confronti di Ultracom e Tim SpA con il quale, nel disconoscere il contratto attivato da Ultracom, segnalava contestualmente l'inattività delle utenze a partire dal 28 maggio 2020, l'attivazione della procedura di conciliazione innanzi al Corecom con annessa richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, l'indennizzo andrà calcolato dalla data di detto reclamo sino alla data di cessazione indicata nella fattura di riepilogo risalente al 5 luglio 2020 per un importo di € 120,00 In merito alla richiesta di storno occorre precisare che, in base alla normativa vigente in materia di contratti a distanza, il contratto oggetto di contestazione non è da considerarsi valido, in quanto l'Operatore non ha fornito la prova circa la corretta acquisizione del consenso vocale. L'orientamento Agcom ha più volte statuito che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare conclusione del contratto. Orbene, nel caso di specie, la società Ultracom avrebbe dovuto provare l'acquisizione del consenso all'attivazione del servizio di preselezione, esibendo, non solo copia della registrazione telefonica, ma anche la documentazione cartacea inviata all'istante e debitamente sottoscritta. Nel caso di specie, deve rilevarsi che Ultracom 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 si evinca un contratto. Atteso, dunque, che tra le parti non sussiste alcun contratto sottoscritto, alla luce delle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'art 51 del Codice del Consumo, il vincolo contrattuale non si intende costituito e, pertanto, si ritiene senza titolo la fatturazione emessa dall'operatore nei confronti della società XXXXXX. Preso atto che dalla fatturazione dimessa agli atti parte resistente ha già provveduto alla disattivazione dei servizi attivati sul numero di conto 979696 la richiesta dell'istante relativa allo storno delle fatture insolute e il ritiro della pratica dall'Agenzia di Recupero crediti senza oneri e spese a proprio carico di parte istante può essere accolta. In relazione alla richiesta di indennizzi derivanti dalla violazione dell'art. 57 del Codice del Consumo, premesso che detto articolo norma gli ". Obblighi del consumatore nel caso di recesso " la medesima viene respinta.

Tutto ciò premesso

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

la società Ultracom Incorporated (Ultracall) in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dalla XXXXXX in data 14/09/2020 , è tenuta:

1. a stornare/annullare la fattura n. 004xxxx ed ogni altro onere pendente sul contratto numero xxxx;

2. riconoscere a titolo di indennizzo, ai sensi dell'art. 9 comma 1 in combinato con l'art.13 del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A della delibera 347/18/Cons, l'importo di € 120,00;

3. comunicare al Co.Re.Com FVG l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 20, comma 5 del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com FVG e dell'Autorità.

Direttore del Servizio Organi di Garanzia

Roberta Sartor

Il Presidente

Mario Trampus