

DELIBERA N. 49/2020

**XXX / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/244152/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 28/07/2020;

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. 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 Assemblies 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 14/02/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 14/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato cod. cliente n. XXX nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) titolare di due utenze fisse, e precisamente XXX e XXX, si trovava attivato un servizio mai richiesto, per il quale riceveva fatturazione dalla convenuta;
- b) il reclamo del 12.02.2019 inoltrato tramite mail non ha sortito effetti né è stato riscontrato.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso degli addebiti;

II) storno dell'insoluto;

III) indennizzo per pratica commerciale scorretta e per il disagio.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

Dalla documentazione versata agli atti del fascicolo dall'istante risulta che le somme contestate in questa sede sono effettivamente state addebitate dal gestore, a decorrere dal mese di maggio 2018 per la linea 075/8749577. Sempre dalla medesima documentazione, risulta che alla data del 4 gennaio 2019 venivano addebitati i costi di disattivazione, dal che si deduce che, ad oggi, il rapporto risulta risolto.

In relazione a tanto, va evidenziato che, in base a recente giurisprudenza di merito (Trib. Palermo, sez. II, sent. 6/11/2019), la mancata costituzione di una delle parti non consente di trarre, automaticamente, qualsiasi significato probatorio in favore dell'attore, non costituendo tale contegno della parte convenuta una manifestazione di

volontà favorevole alla pretesa di controparte. Al contrario, tale comportamento è neutro e non concludente e non equivale, di per sé stesso, ad ammissione delle ragioni della controparte, né altera la ripartizione degli oneri probatori fra le parti, con la conseguenza che l'attore deve fornire la prova dei fatti costitutivi del diritto dedotto in giudizio (C. App. Venezia, sez. IV, sent. 21/2/2020).

Ciò premesso, si evidenzia che l'istante ha adempiuto al proprio onere probatorio, versando agli atti documentazione idonea a comprovare l'effettiva esistenza degli addebiti contestati, in parte corrisposti ed in parte non erogati, compresi i costi di disattivazione (estratto del conto telefonico del gestore).

In mancanza, pertanto, di qualsivoglia elemento che consenta di provare l'avvenuta stipula del contratto, gli addebiti risultano effettuati *sine titulo*, con la conseguenza che l'istante ha diritto al rimborso/storno delle somme contestate, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa dell'utente.

La richiesta di indennizzo per pratica commerciale scorretta e per il disagio non può essere accolta, in quanto, in relazione al primo aspetto, si tratta di fattispecie non contemplata dal regolamento indennizzi, e, in ordine al secondo, la domanda si sostanzia in una richiesta risarcitoria, per la quale è competente unicamente l'autorità giudiziaria.

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

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, Via XXX – XXX (Perugia), l'operatore Ultracom Incorporated, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti effettuati sulla linea XXX a decorrere dal maggio 2018 e sino alla chiusura del contratto, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Il rigetto delle altre domande.

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 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.

Perugia, 28 luglio 2020

IL PRESIDENTE