

**DELIBERA N. 63/2020**

**XXX XXXX PAOLO / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)  
(GU14/198236/2019)**

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo 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;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e, in particolare, l’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori*

strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza di XXX XXXXPAOLO del 03/11/2019 acquisita con protocollo n. 0469789 del 03/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante lamenta la fatturazione successiva alla disdetta. In particolare nell’istanza di definizione ha precisato quanto di seguito:” Il giorno 08/08/2019 il signor Rosato è stato contattato telefonicamente da Ultracomm che gli ha proposto un’offerta economicamente più conveniente rispetto a quella che aveva e lui ha accettato chiedendo la portabilità del numero. Con raccomandata A/R del 20/08/2019 ha esercitato il diritto di recesso nei termini e nei modi previsti dalla legge, ed ha chiesto il rientro in TIM. Ciò nonostante è iniziata la fatturazione che ha contestato al servizio clienti senza ottenere soddisfazione.” In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. il ripristino della precedente configurazione della linea; ii. la chiusura del contratto in esenzione spese; iii. lo storno dell’insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione con il conseguente il ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell’operatore; iv. Rimborso delle fatture pagate e non dovute; v. un indennizzo per errata fatturazione, per ritardata cessazione, per omesso aggiornamento in caso di tempestiva richiesta del titolare e per mancato riscontro alle segnalazioni effettuate telefonicamente di euro 500,00; Allega: copia della conferma attivazione contratto del 08/08/2019, copia comunicazione di recesso del 18/08/2019, fattura di euro 184,34 del 01/09/2019.

### **2. La posizione dell’operatore**

L’operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati né ha ritenuto di partecipare all’udienza di discussione fissata il 22/01/2020.

### 3. Motivazione della decisione

Le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente accolte alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e per le considerazioni che seguono. Relativamente alla richiesta di cui al punto i) inerente il ripristino della precedente configurazione della linea, si precisa che a seguito di integrazione istruttoria l'istante ha confermato che la linea è attiva con l'operatore Telecom, pertanto in merito a tale richiesta non può che essere dichiarata la cessata materia del contendere. Quanto all'asserita prosecuzione della fatturazione a seguito di comunicazione di recesso, dall'esame della documentazione in atti risulta che l'istante ha regolarmente e formalmente inviato comunicazione di disdetta a mezzo lettera Racc. A/R, giusta copia depositata in atti. Risulta assolto, pertanto, l'onere della prova in merito all'invio della disdetta. A tale proposito ed in base ai principi generali sull'onere della prova, in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Inoltre, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce (ex plurimis, Delibere Agcom 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR e 39/09/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di disattivazione del servizio, l'Operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a fornire precisa dimostrazione che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa. Nel caso di specie l'operatore convenuto non ha depositato memorie difensive né ha partecipato all'udienza di discussione tenutasi in data 20/01/2020. Alla luce di quanto sopra, attesa la responsabilità del gestore nel non aver dato seguito tempestivamente alla richiesta di recesso inoltrata dall'istante, quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa fino alla data dell'effettiva cessazione del servizio attraverso lo storno e/o il rimborso delle fatture emesse successivamente alla data del 18/08/2019, con l'impegno di ritirare la richiesta

di recupero crediti presso la società eventualmente incaricata. Relativamente alla richiesta di cui al punto v) si specifica che la stessa non può in alcun modo essere accordata, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non ravvisa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile. Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, si rammenta che l'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo scritto deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. Nel caso di specie non è possibile riconoscere l'indennizzo richiesto in quanto nel fascicolo documentale non vi è traccia di reclami scritti trasmessi all'operatore. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXXX XXXXX nei confronti dell'operatore Ultracom Inc., nei termini sopra evidenziati; 2. La società Ultracom Inc. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e/o rimborsando gli importi relativi alle fatture emesse successivamente alla data della disdetta del 18/08/2019, impegnandosi al ritiro della richiesta di recupero crediti presso la società eventualmente incaricata.

**2.** 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.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

**4.** I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n.

18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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.

L'Aquila 28 luglio 2020

F.to IL PRESIDENTE  
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.