

DETERMINA DIRETTORIALE 138/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/314936/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Progetto Egadi (Marettimo Residence) - Ultracomm Incorporated (Ultracall)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza della società Progetto Egadi (Marettimo Residence), del 07/08/2020 acquisita con protocollo N. 0339132 del 07/08/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare di due utenze fisse di tipo business con l’operatore TIM S.p.A., aventi numero 0923 923xxx per la sede di Marettimo (TP) e 02 5390xxx per la sede di Milano, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. nel gennaio del 2019 ha ricevuto una telefonata da parte di un gestore telefonico che si è identificato come TIM S.p.A., il quale ha proposto l’attivazione di un contratto aggiuntivo con un canone fisso per le chiamate in uscita. b. L’istante, nella convinzione che si trattasse di TIM S.p.A., ha aderito all’offerta contrattuale. Al ricevimento delle fatture ha invece appreso che il fornitore del servizio era Ultracomm Incorporated (Ultracall) (d’ora in poi, Ultracomm). Ha quindi contattato l’operatore, il quale ha ribadito la possibilità di disdire il contratto dopo sei mesi dall’attivazione al fine di evitare di pagare i costi di disattivazione. c. Nel mese di settembre è stato inviato un fax per la disdetta, tuttavia le fatture relative a canoni e consumi sono pervenute anche nei mesi successivi. L’istante ha continuato a pagare le relative fatture fino al dicembre 2019. d. Nel Gennaio 2020 l’operatore Ultracomm ha emesso fattura comprendente costi di disattivazione, contrariamente a quanto inizialmente dichiarato. e. L’istante ha continuato a ricevere da parte di Ultracomm solleciti di pagamento; inoltre, l’istante non è riuscito più a effettuare chiamate in uscita dal numero 0923923xxx. Pertanto, nel periodo compreso tra il gennaio e il giugno 2020 la rete aziendale non ha potuto usufruire delle chiamate e, a tal fine, è stata costretta a usare una scheda telefonica ricaricabile. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. riconoscimento di un indennizzo pari a 20 euro mensili, per un totale di 120 euro, a causa dei costi sostenuti per effettuare le chiamate in uscita. ii. Storno in fattura dell’addebito dei costi di disattivazione non dovuti e dei relativi interessi di mora pari a 75.55 euro per il contratto 565292 e 97.05 euro per il contratto 565190.

L’operatore Ultracomm non si è costituito e non ha prodotto memorie né documentazione difensiva agli atti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Dal corredo probatorio allegato agli atti risulta incontestato che parte istante non abbia richiesto il passaggio in Ultracomm, e che l’iniziale volontà di adesione alla proposta contrattuale sia dipesa da una surrettizia rappresentazione dei fatti da parte di Ultracomm, a causa della quale il cliente pensava di proseguire il rapporto con TIM S.p.A. (d’ora in poi, TIM). Invero, sul punto occorre

evidenziare che il gestore Ultracomm, ancorché regolarmente convocato, non si è costituito e non ha prodotto memorie nell'ambito del procedimento. Pertanto, alla luce del consolidato orientamento giurisprudenziale sull'inversione dell'onere della prova in materia di obbligazioni contrattuali, di cui all'art. 1218 c.c., risulta che le dichiarazioni di parte istante non sono contestate, mentre nessuna difesa risulta prodotta a sostegno della posizione di Ultracomm. Ciò stante, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, in ragione del fatto che essa costituisce non una forma di indennizzo, quanto piuttosto una richiesta di rimborso per le spese ulteriori sostenute a causa del disservizio subito, quindi non rientrante nelle ipotesi tassativamente previste dal Regolamento sugli indennizzi. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può invece trovare accoglimento, poiché risulta incontestata la responsabilità del gestore che non ha fornito al cliente adeguata informativa in merito alle effettive condizioni contrattuali che quest'ultimo si accingeva a sottoscrivere; né, contrariamente a quanto asserito, l'operatore ha omesso di addebitare i costi di disattivazione una volta decorsi sei mesi dall'inizio del rapporto contrattuale. Si dispone, pertanto, in conformità a quanto richiesto dall'utente, l'obbligo di Ultracomm di stornare i costi di disattivazione e relativi interessi di mora, pari a 75.55 euro per il contratto 565292 e 97.05 euro per il contratto 565190, oltre alla regolarizzazione della posizione contabile/ amministrativa del cliente in esenzione spese.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/08/2020, è tenuta a stornare i costi di disattivazione e i relativi interessi di mora pari a euro 75.55 euro per il contratto 565292 e 97.05 euro per il contratto 565190, e così per un importo complessivo di euro 172,60. 3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, 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.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini