

DETERMINA DIRETTORIALE 4/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/547896/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA V.A.M. - Ultracomm Incorporated (Ultracall)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 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. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente V.A.M., del 05/09/2022 acquisita con protocollo n. 0254994 del 05/09/2022;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in qualità di erede del sig. G.B. già cliente dell’operatore TIM S.p.A. e titolare dell’utenza telefonica n. 0463536xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a) l’utente nel mese di novembre 2021 è stata contattata da un operatore della TIM S.p.A. (in realtà operatore di Ultracomm Inc.), il quale ha proposto di sottoscrivere un’offerta vantaggiosa per i servizi di telefonia sulla predetta numerazione; b) nei mesi successivi, l’istante non ha soggiornato presso il proprio domicilio per problemi di salute; al suo rientro, si è accorta che stava ricevendo fatture per il servizio di telefonia da un operatore diverso da TIM S.p.A.; c) l’utente ha provato a disdire il contratto con Ultracomm Inc. e a rientrare in TIM S.p.A. ma il codice di migrazione fornito da Ultracomm Inc., secondo quanto comunicato da TIM S.p.A., non risultava valido; d) l’istante, dopo aver scoperto di essere migrata ad altro operatore, sentendosi truffata, non ha pagato le fatture inviate da Ultracomm Inc., subendo per tale motivo la sospensione del servizio per le chiamate in uscita e, nel mese di giugno 2022, anche per le chiamate in entrata; e) successivamente alla presentazione dell’istanza di conciliazione presso il Corecom Trento, l’utente ha dichiarato di aver «richiesto il rientro in TIM della mia

utenza per ben due volte ma la procedura è andata in scarto con motivazione “cessazione utenza”. Mi sono vista costretta a attivare un nuovo numero perdendo quello storico con notevoli disagi». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la chiusura definitiva del contratto con Ultracom Inc. in esenzione spese; ii. lo storno dell’insoluto e delle eventuali fatture di prossima emissione, con ritiro dell’eventuale pratica di recupero del credito in esenzione spese; iii. la liquidazione di un indennizzo per il mancato rientro in TIM S.p.A.; iv. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione.

La società Ultracom Inc. non si è costituita e non ha prodotto memorie né documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito descritti. In via preliminare, si deve evidenziare che la responsabile del procedimento ha formalizzato nel fascicolo elettronico una richiesta di integrazione documentale, richiedendo copia della documentazione necessaria ad attestare la legittimazione attiva dell’istante, in quanto non intestataria della numerazione dedotta in controversia. Attesa, altresì, la genericità e l’incompletezza dell’istanza introduttiva del presente procedimento, corredata da documentazione inidonea a ricostruire in modo circostanziato la questione, è stata richiesta ulteriore documentazione ai fini dell’esaustiva conoscenza di elementi utili all’istruttoria. Infine, è stata formulata una richiesta istruttoria anche nei confronti di TIM S.p.A., in qualità di donator, finalizzata ad acquisire informazioni aggiuntive in ordine alla numerazione dedotta in controversia. Dalla disamina della documentazione trasmessa dalla parte istante, è stato possibile accertare che l’utente risulta essere unica e legittima erede dell’intestatario della numerazione 0463536xxx. All’esito delle attività istruttorie, è emerso che l’utente, ingannata da un operatore telefonico che si è qualificato in maniera fraudolenta quale addetto della società TIM S.p.A., nel mese di novembre 2021 ha aderito a una nuova proposta contrattuale di Ultracom Inc. L’istante si è assentata per un lungo periodo dal proprio domicilio e, solo dopo diversi mesi, ha realizzato di essere contrattualizzata, per il servizio di telefonia, con l’operatore Ultracom Inc. L’utente ha dichiarato di aver effettuato diversi tentativi per rientrare in TIM S.p.A., tutti con esito negativo, in quanto il codice di migrazione, come riferito dallo stesso operatore TIM S.p.A., risultava non valido. Al riguardo, l’utente, diversamente da quanto asserito nel formulario GU14, ha precisato in udienza di non aver inviato alcuna richiesta di cessazione del contratto a Ultracom Inc. L’istante, preso atto della condotta fraudolenta di Ultracom Inc., non ha provveduto a pagare le fatture emesse e, per tale motivo, l’operatore ha dapprima sospeso il servizio fonia, relativamente alle chiamate in uscita, per poi cessare definitivamente l’utenza – rientrando la numerazione nella disponibilità di TIM S.p.A. - in data 24 giugno 2022, come si evince dalla schermata di sistema trasmessa da TIM S.p.A. L’utente ha presentato istanza di conciliazione il 1° giugno 2022 (UG/529228/2022) per ottenere “un codice di migrazione per cambiare operatore e poter tenere lo stesso numero di telefono [...]; non pagare le bollette, in quanto loro mi hanno truffata”. Inoltre, ha asserito di aver richiesto il rientro in TIM S.p.A. dell’utenza dedotta in controversia «per ben due volte ma la procedura è andata in scarto con motivazione “cessazione utenza”». L’istante non è più riuscita a rientrare in TIM S.p.A. e ha, pertanto, attivato una nuova linea telefonica, sempre in TIM S.p.A. Va rilevato che, a seguito della relativa richiesta istruttoria, TIM S.p.A. ha comunicato che la numerazione 0463536xxx “è cessata ed è tornata a disposizione di TIM e può essere rimessa a disposizione del Cliente tramite riattivazione da parte del Customer Care di TIM”. Pertanto, è stato richiesto all’istante l’interesse attuale al recupero della numerazione de qua. All’esito di tale richiesta è emerso che l’utente non è più interessata al recupero del numero storico, atteso il considerevole lasso di tempo trascorso dalla cessazione dell’utenza in questione. Dalla ricostruzione dei fatti, risulta incontestato che l’istante non abbia richiesto il passaggio in Ultracom Inc. e che l’iniziale volontà di adesione alla proposta contrattuale sia dipesa da una ingannevole rappresentazione dei fatti da parte di Ultracom Inc., a causa della quale la cliente ha ritenuto, in buona fede, di proseguire il rapporto con TIM S.p.A. Occorre evidenziare che la società Ultracom Inc., seppure regolarmente convocata, non si è costituita 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 e che nessuna difesa è stata prodotta a sostegno della posizione di Ultracom Inc. In particolare, va rilevato che l’operatore non ha documentato l’acquisizione del modulo di conferma debitamente sottoscritto dalla richiedente, attestante la volontà univoca dell’istante all’attivazione del servizio, così come previsto dal quadro regolamentare vigente di cui alle delibere n. 519/15/CONS e n. 520/15/CONS. Inoltre, atteso che Ultracom Inc. non ha dimostrato la legittimità degli importi richiesti, non avendo provato l’erogazione di qualsivoglia prestazione contrattuale,

alcuna pretesa creditoria può vantare nei confronti della parte istante. Devono quindi ritenersi accoglibili le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii., di risoluzione contrattuale in esenzione spese, con rimborso delle fatture eventualmente già pagate e lo storno di tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese. La domanda dell'istante di cui al punto iii., non può essere accolta. È dirimente, al riguardo, che la parte istante non abbia dimostrato di aver sottoscritto con l'operatore TIM S.p.A. alcun contratto con richiesta di portabilità del numero di cui si controverte. L'utente ha, comunque, asserito, senza allegare prove al riguardo, che TIM S.p.A. le ha comunicato l'impossibilità di effettuare il rientro per codice di migrazione errato. Con riferimento al punto iv., deve ritenersi non accoglibile la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, atteso che, in assenza di alcun tracciamento formale (scritto e/o verbale) attestante la espressa richiesta dell'istante di rientrare in TIM S.p.A., con contestuale portabilità dell'utenza in discussione, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità della perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società Ultracom Inc., stante l'assenza di richiesta di portabilità del numero a TIM S.p.A. . Va rilevato, in ultimo, che l'utente ha dichiarato in udienza, ricevuta da TIM S.p.A. la comunicazione che la numerazione 0463536xxx "è cessata ed è tornata a disposizione di TIM e può essere rimessa a disposizione del Cliente tramite riattivazione da parte del Customer Care di TIM", di non essere più interessata al recupero del numero storico, atteso il considerevole lasso di tempo trascorso dalla cessazione dell'utenza in questione.

DETERMINA

- Ultracom Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/09/2022, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente all'utenza telefonica n. 0463536xxx, riferita al numero di conto n. 993xxx, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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 determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella