

DETERMINA DIRETTORIALE 78/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/403535/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dalpra' - 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;

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”;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Dalpra', del 09/03/2021 acquisita con protocollo n. 0119832 del 09/03/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra Dalprà, intestataria dell’utenza telefonica n. 0464395xxx, ha lamentato la fatturazione di importi difformi da quelli prospettati in sede di adesione contrattuale, emessa dalla società Ultracomm Inc. In particolare, l’istante, già cliente TIM, ha rappresentato che nel mese di agosto 2020 veniva contattata da un operatore della TIM (in realtà operatore della Ultracomm), il quale proponeva un’offerta vantaggiosa al canone mensile di euro 22,95 senza alcun costo aggiuntivo; l’istante dichiarandosi interessata, chiedeva di essere ricontattata in presenza della nipote per procedere alla formalizzazione contrattuale. A seguito di successivi contatti telefonici, veniva riproposta la suddetta offerta commerciale con l’impegno dell’operatore di inviare le condizioni contrattuali a mezzo mail e a mezzo servizio postale. Nel mese di novembre 2020, in assenza di alcuna documentazione contrattuale, l’istante riceveva, oltre alla fattura di TIM di euro 28,03, un bollettino postale da parte di Ultracomm Inc. precompilato, con indicata la cifra da pagare di euro 24,47, senza allegazione di alcuna fattura, né delle condizioni del contratto o di altre informazioni. Contattando il servizio assistenza clienti di TIM apprendeva dell’attivazione del servizio da parte di Ultracomm Inc; circostanza confermata dall’addebito dei costi di migrazione presenti nella successiva fattura di TIM emessa nel mese di dicembre 2020.

L'istante contattava più volte il servizio clienti di Ultracom Inc per contestare l'attivazione del servizio in assenza di documentazione contrattuale e l'addebito di importi eccedenti a quelli prospettati in sede di registrazione vocale e nel contempo richiedeva il codice di migrazione per il rientro in TIM, nonché l'esibizione di copia del contratto, al fine di valutare la correttezza della fatturazione emessa ed inviata alla parte istante. Pur tuttavia, la società Ultracom Inc perseverava nell'emissione di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente e non forniva alcun riscontro contabile, nonostante le ripetute richieste telefoniche; per giunta, in data 23/12/2020 provvedeva al distacco della linea telefonica e non consentiva il rientro della numerazione in TIM. Pertanto, atteso che le tempistiche di rientro del numero in TIM sarebbero state difficoltose, l'istante si vedeva costretta ad attivare una nuova linea telefonica con TIM. Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese; ii. lo storno delle fatture emesse e di quelle di prossima emissione con contestuale ritiro della pratica di recupero crediti; iii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione della linea telefonica dal 23/12/2020; iv. la liquidazione di un indennizzo per le ore perse e per il disbrigo della pratica.

La società Ultracom Inc non ha prodotto alcuna memoria o 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 come di seguito precisato. All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che la società Ultracom Inc non ha documentato l'acquisizione del modulo di conferma debitamente sottoscritto dalla richiedente, attestante la volontà univoca della sig.ra Dalprà 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, detto operatore non ha dimostrato la legittimità degli importi addebitati all'istante, non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS. Nel corso della presente istruttoria, la società Ultracom Inc non ha fornito alcuna documentazione, né tantomeno la brochure commerciale allegata alla proposta di abbonamento riportante le caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato. Peraltro, detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei numerosi reclami. Infatti, a fronte delle segnalazioni documentate agli atti e delle richieste dell'utente, il gestore ha omesso di comunicare gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili. Pertanto, non è fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla società Ultracom Inc. Devono quindi ritenersi accoglibili le richieste dell'istante di cui ai punti i., e ii., di risoluzione contrattuale in esenzione spese e di 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. Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0464395xxx, atteso che la misura sospensiva che ha interessato la predetta utenza telefonica dal 23/12/2020 al 09/02/2021 (data di rinuncia e di richiesta di nuovo contratto di abbonamento con TIM) per il numero complessivo di 48 giorni è stata adottata in pendenza di contestazione. Invero, detta Società avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti al fine di procedere alla rettifica degli importi addebitati, riscontrando nel contempo la richiesta di esibizione del contratto con annesso estratto contabile, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 23304/2007), secondo il quale "la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della stessa". Pertanto, la decisione di procedere alla sospensione dell'utenza telefonica, senza preventivamente richiedere ulteriori informazioni all'istante, viola il principio di correttezza sancito all'articolo 1175 del Codice civile, nonché della buona fede nella esecuzione del contratto ex articolo 1375 del medesimo Codice. Per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 5, del Regolamento sugli indennizzi, computato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 pro die per il numero di 48 giorni di sospensione del servizio telefonico. Diversamente la richiesta dell'istante di cui al punto iv., non deve ritenersi accoglibile, in quanto il Regolamento non prevede la liquidazione di indennizzi per le ore perse e per il disbrigo della pratica, ai sensi dell'articolo 20, comma 4.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/03/2021, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0461870xxx, 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. La società Ultracomm Inc è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa della numerazione 0464395xxx.

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
Mario Staderini