

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/242220/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Tabaccheria
Carosi - 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 Tabaccheria Carosi, del 11/02/2020 acquisita con protocollo N. 0061241 del 11/02/2020

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 una utenza fissa di tipo business n. 0712906xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: «Ho pagato fatturazione doppia a seguito di attivazione contratto da Voi effettuata in maniera fraudolenta dato che l’operatore del Call Center si è fatto passare per operatore della Compagine telefonica TIM detentrica del mio contratto». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. lo storno delle fatture; ii. la liquidazione dell’indennizzo per l’attivazione fraudolenta del servizio.

L’operatore Ultracomm Inc. (d’ora in poi, 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 riteneva erroneamente 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. può 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; risulta altresì confermato che l’istante non aveva consapevolezza del fatto che avrebbe aderito a una nuova proposta contrattuale di Ultracomm. Si dispone, pertanto, l’obbligo di Ultracomm allo storno/rimborso delle fatture emesse e alla regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa del cliente in esenzione spese. La richiesta dell’istante di cui al punto ii. non merita accoglimento per le motivazioni seguenti. La richiesta di liquidazione dell’indennizzo per attivazione del servizio in via fraudolenta non rientra fra le ipotesi tassative previste dal Regolamento sugli indennizzi. Inoltre, anche a voler inquadrare la richiesta come riconoscimento

degli indennizzi di cui all'art. 9, comma 1, del Regolamento medesimo, relativo all'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, occorre rilevare la mancanza di reclami allegati agli atti. Pertanto, nel caso di specie trova applicazione l'art. 13, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, in base al quale «[n]elle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente».

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/02/2020, è tenuta a stornare l'intero ciclo di fatturazione e alla regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'utente in esenzione spese.

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