

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/248211/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA corazzi - 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 dell’utente corazzi, del 24/02/2020 acquisita con protocollo N. 0082094 del 24/02/2020

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 con TIM S.p.A., nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue. A febbraio 2019 ha aderito a una proposta contrattuale di Ultracomm Inc. (d’ora in poi, Ultracomm) nella convinzione che si trattasse di TIM S.p.A., per cui ancora alla data di presentazione della istanza di definizione risultava servito da due gestori diversi. TIM S.p.A. ha continuato quindi a erogare il servizio voce, regolarmente fatturato, per cui l’istante ha sempre manifestato la volontà di proseguire il rapporto contrattuale con l’operatore di provenienza. Il sig. Corazzi ha richiesto invece la disdetta della fornitura del servizio erogato da Ultracomm, nonché la disattivazione della carrier preselection. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. annullamento del contratto senza addebito di spese e/o penali; ii. storno della fatturazione e ritiro della pratica da recupero credito ove presente; iii. liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv. liquidazione dell’indennizzo per mancata partecipazione dell’operatore alla procedura di conciliazione.

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 nuova proposta contrattuale sia dipesa da una surrettizia rappresentazione dei fatti da parte dell’operatore, a causa della quale il cliente riteneva erroneamente di proseguire il rapporto con TIM S.p.A. 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, risulta confermato che l’istante non aveva consapevolezza del fatto che avrebbe aderito a una nuova proposta contrattuale, mentre nessuna difesa è stata prodotta a sostegno della posizione di Ultracomm, il quale non ha quindi assolto all’onere probatorio su di esso gravante in materia di obbligazioni contrattuali ai sensi dell’art. 1218 c.c. Risulta pertanto incontestata la responsabilità del gestore, poiché quest’ultimo non ha fornito al cliente adeguata informativa in merito alle effettive condizioni contrattuali che il cliente si accingeva a sottoscrivere, inducendolo in errore. Ciò premesso, in accoglimento delle richieste sub i. e ii., si dispone l’annullamento del contratto con l’operatore Ultracomm per vizio del consenso di parte istante ex art. 1427 c.c., e per l’effetto si dispone l’obbligo di storno/rimborso delle fatture

emesse, nonché di provvedere alla regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa del cliente con ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito in esenzione spese. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. merita accoglimento per le medesime motivazioni di cui ai punti precedenti. Pertanto, si dispone l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, calcolato nella misura massima di euro 300,00. La richiesta sub iv. non può invece essere accolta, in quanto la liquidazione dell'indennizzo per mancata partecipazione alla procedura di conciliazione non rientra fra le ipotesi tassative previste dal Regolamento sugli indennizzi.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/02/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, l'importo di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo. La società Ultracomm Inc. è tenuta ad annullare il contratto e a stornare l'intero ciclo di fatturazione, oltre alla regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'utente e al ritiro della eventuale pratica di recupero credito in esenzione spese. 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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno