

DECRETO Fascicolo n. GU14/597484/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
- 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. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “definizione delle controversie”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 06/03/2023;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente
29/03/2023

, del 29/03/2023 acquisita con protocollo n. 0086512 del

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante. L'istante contesta l'attivazione da parte di Blue Telecom (Ultracom Incorporated / Ultracall) di un contratto telefonico mai richiesto né sottoscritto a seguito del quale gli sono stati addebitati in data 05/01/2023 i relativi costi del servizio per l'importo di euro 314,68.- (cfr estratto conto telefonico). Con successivo sollecito di pagamento, per le bollette non pagate, gli è stato richiesto l'importo complessivo di euro 348,24.- comprensivo degli interessi di mora (cfr sollecito di pagamento del 07/02/2023). Sulla base di tali premesse chiede: -l'annullamento della fattura n. 899 del 03.08.2022 per l'importo di euro 60,00.- per l'attivazione ADSL 588587 delle fatture emesse e dell'ultimo estratto conto precedente del 05/01/2023 euro 314.68; - l'indirizzo ove restituire il modem consegnato e mai installato.

2. Posizione dell'operatore. La parte convenuta non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva atta a contrastare la posizione di parte attrice.

3. Motivazione. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte per le ragioni di seguito riportate. In assenza, come detto, di controdeduzioni di sorta da parte del gestore convenuto, può darsi esclusivo seguito alle dichiarazioni di parte istante e alla documentazione dalla stessa prodotta consistente nell'estratto conto riepilogativo delle singole voci a vario titolo addebitate dal gestore sino al sollecito di pagamento di data 07/02/2023, per un importo complessivo pari ad € 348,24.-. (trecentoquarantotto/ventiquattro) riferite a un servizio addebitato sull'utenza dell'istante dallo stesso mai richiesto. Infatti a fronte della contestazione di parte istante sulla valida sottoscrizione del contratto oggetto del presente contenzioso e la conseguente attivazione di un servizio non richiesto, l'operatore convenuto, nel corso del procedimento non ha fornito la prova positiva della conclusione del contratto e soprattutto non ha documentato l'acquisizione del modulo di conferma sottoscritto dal richiedente, attestante la volontà univoca dell'istante all'attivazione del servizio, così come previsto dal quadro regolamentare vigente di cui all'allegato A della Delibera n. 519/15/CONS concernente "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" e alla Delibera n. 520/15/CONS recante "Approvazione degli orientamenti per la conclusione per telefono di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche". Atteso, dunque, che tra le parti non sussiste alcun contratto sottoscritto, il vincolo contrattuale non si intende costituito e, pertanto, risultando senza titolo la fatturazione emessa dall'operatore nei confronti dell'istante, in accoglimento delle richieste di quest'ultimo, si dispone annullamento delle fatture emesse fino alla chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero del credito a spese e cura di parte convenuta. Dalla fatturazione prodotta dall'istante risulta comunque cessato il contratto. Da ultimo la consegna del modem, mai richiesto e utilizzato, verrà eseguita dall'istante previa comunicazione del gestore della modalità di spedizione e con spese a carico dello stesso operatore.

DETERMINA

- Ultracom Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 29/03/2023, è tenuta a , per le motivazioni di cui in premessa: - alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica dell'istante riferita al numero di conto n. , mediante lo storno di tutte le fatture emesse fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, e al ritiro della pratica di recupero crediti a propria cura e spese; - a comunicare all'istante le modalità di consegna del modem con spese di spedizione a carico del gestore.

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
Roberta Sartor