



DETERMINA Fascicolo n. GU14/37127/2018

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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 l’istanza dell’utente XXX, del 26/10/2018 acquisita con protocollo n. 0172311 del 26/10/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente La Società XXX SAS con sede in XXX (XXX) e codice fiscale e partiva iva XXX con rappresentante legale il Signor XXX con codice fiscale XXX, ha presentato in data 26/10/2018 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società ULTRACOMM INCORPORATED. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, nonchè legale rappresentante della XXX S.A.S. con sede in XXX (XXX) in via XXX XXX n. XXX, P. IVA XXX, ha ricevuto da parte dell’Ultracomm Business Communications un’intimazione di pagamento per l’importo di € 82,22. Nel predetto atto sono ricomprese varie fatture con i seguenti addebiti a carico della XXX S.A.S: € 60,00 per “costo disattivazione”; € 20,56 per “Saldo estratto conto precedente”; € 1,66 per “Consumo Utenze Telefoniche”. L’istante, legale rappresentante della XXX S.A.S., contesta l’intera somma richiesta ed evidenzia di non aver sottoscritto nell’interesse della propria ditta alcun contratto con Ultracomm sia per l’attivazione di utenze telefoniche sia per l’adesione a proposte, offerte. Le richieste da parte dell’utente XXX, in qualità di legale rappresentante della XXX S.A.S. sono: 1- lo storno del presunto insoluto di € 80,22 oggetto dell’intimazione di pagamento contestata, 2- la revoca di eventuali procedure di recupero crediti, 3-

indennizzo per l'attivazione e l'addebito di un servizio non richiesto; 4- indennizzo per la mancata risposta al reclamo; 5- il rimborso delle spese sostenute sia per la precedente procedura conciliativa sia per la presente procedura di definizione

L'operatore non ha partecipato all'udienza e non ha prodotto memorie.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dalla dott.ssa XXXe dalle memorie fornite dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. L'istante lamenta l'asserita illegittima attivazione del servizio, attivato arbitrariamente dall'operatore Ultracomm. Nell'istanza di definizione depositata, l'istante ha, infatti, precisato di aver ricevuto fatture improprie da parte dell'operatore Ultracomm ed aver provato a chiedere spiegazioni allo stesso senza ottenerne riscontro, nonostante le reiterate richieste trasmesse. A tal proposito, si richiama il principio di non contestazione di cui all'articolo 115, comma 1, c.p.c., costantemente applicato dall'Autorità#, per cui l'operatore che non svolge deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato dall'istante consente al decisore di considerare provato quanto dedotto dall'istante stesso e di affermare la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c. Alla luce di quanto sopra, poichè è stato accertato che la società convenuta non ha contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi devono ritenersi accaduti conformemente alla prospettazione dell'istante. Pertanto, atteso che tra le parti non sussiste alcun contratto sottoscritto, alla luce delle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'articolo 51 del Codice del consumo (rubricato "Requisiti formali per i contratti a distanza"), il vincolo contrattuale non si intende costituito, con la conseguenza che la fatturazione emessa dall'operatore a carico dell'istante e# quindi da considerarsi sine titolo. Ne consegue che, con riferimento alla richiesta dell'istante, l'operatore e# tenuto a stornare e non più esigere tutte le fatture emesse comprensive anche dei costi di recesso e disattivazione. Per le medesime motivazioni sopra riportate, atteso che tra le parti non sussiste alcun vincolo contrattuale, la società Ultracomm Inc è tenuta a cessare immediatamente i servizi indebitamente attivati sull'utenza telefonica dedotta in controversia, nonche# ad interrompere l'eventuale ciclo di fatturazione ed al ritiro della pratica di recupero crediti laddove attivata a proprie spese e cure. Si rileva infine che la procedura in Conciliaweb è totalmente gratuita e l'assistenza di un legale è soltanto facoltativa, pertanto nulla può essere riconosciuto per le spese di procedura;

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/10/2018, è tenuta a stornare e non piu# esigere tutte le fatture emesse, comprensive anche dei costi di recesso e disattivazione, per i motivi di cui in premessa. La società Ultracomm Inc. è tenuta, inoltre, ad interrompere l'eventuale ciclo di fatturazione ed al ritiro della pratica di recupero crediti, laddove attivata, a proprie spese e cure. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO