

DECRETO DIRETTORIALE CorecomFVG Fascicolo n. GU14/314442/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- 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;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

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”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA l’istanza della società _____, del 06/08/2020 acquisita con protocollo N. 0337566 del 06/08/2020

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:

Posizione dell'istante. Parte istante lamenta come " in data 10 ottobre 2019 sia stata truffata". Dichiarò infatti di aver ricevuto una telefonata da un operatore della Ultracomm che si presentava come Telecom Spa. Solo a conclusione del verbal order comprendeva come l'operatore non fosse Telecom Italia e sollevava le dovute eccezioni. Ultracomm ribadiva l'offerta garantendo un addebito mensile di € 9,95 con meri costi di attivazione lato Telecom. Parte istante afferma altresì che l'offerta non era veritiera in quanto Tim proseguiva nella regolare fatturazione e gli addebiti Ultracomm si configuravano unicamente in un costo aggiuntivo. In ragione di ciò parte istante richiede lo storno delle fatture Ultracomm.

Posizione dell'operatore. Ultracomm, già assente nella procedura di conciliazione, non dimette memorie difensive.

Motivazione della decisione. le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire “prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza” (art. 52), e l’obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell’art. 52 “prima od al momento dell’esecuzione de

contratto” (art. 53) - rispetto ai quali va valutata la dinamica di prospettazione dell’offerta e l’acquisizione del consenso del consumatore. La stessa Agcom, sulla scorta della richiamata disciplina, ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta degli operatori di telecomunicazioni in merito ai contratti a distanza, esprimendo con delibera n. 520/15/CONS specifici orientamenti. In particolare l’Autorità ha disposto che l’operatore che intende concludere per telefono un contratto per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche deve fornire al consumatore, nel corso della comunicazione telefonica, le seguenti informazioni, in modo chiaro e comprensibile: a) l’identità dell’operatore e lo scopo commerciale della telefonata; b) le generalità o, quantomeno, il codice identificativo dell’incaricato chiamante; c) le altre informazioni elencate all’art. 51, commi 4 e 5 del codice del consumo; d) la procedura da seguire per il perfezionamento del contratto (art. 1, All. A). Se il consumatore accetta di concludere il contratto, l’operatore invia la conferma dell’offerta, contenente tutte le informazioni di cui all’art. 70 del codice delle comunicazioni e all’art. 49 del Codice del consumo presso l’indirizzo comunicato dal cliente. previo consenso esplicito del consumatore, o su supporto durevole, ad esempio come allegato ad un’e-mail o tramite invio o comunicazione di un link di accesso ad un account privato nella titolarità del cliente finale sul sito web del venditore contenente le informazioni indirizzate al cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore . Il contratto si considera vincolante per il consumatore dal momento in cui questi comunica all’operatore l’accettazione dell’offerta, dopo aver preso visione della conferma dell’offerta, di cui ai punti 2 e 3. Il consumatore può verificare che l’offerta proposta sia o meno conveniente rispetto a quanto prospettato per telefono dall’operatore, esercitando, eventualmente, il proprio proprio diritto al ripensamento. Qualora l’operatore non abbia provato di aver reso al cliente tutte le necessarie informazioni relative al servizio offerto, prima o al momento dell’esecuzione del contratto, nessun credito può essere legittimamente vantato verso l’utente da parte dello stesso. Pertanto, nel caso concreto, poiché Ultracom non ha dimostrato in alcun modo la corretta conclusione del contratto de quo e nemmeno ha fornito alcun tipo di documentazione idonea a dimostrare in maniera inequivoca la volontà dell’istante di attivare il servizio , oppure provato di aver inviato all’utente la conferma dell’offerta con adeguata informativa e di aver ricevuto la conferma dell’accettazione della proposta da parte dell’utente stesso, l’attivazione del servizio deve essere considerata illegittima. Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte.

DETERMINA

- Ultracom Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell’istanza del 06/08/2020, è tenuta a a stornare le fatture emesse ed in eventuale corso di emissione sino al termine del ciclo di fatturazione

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
Roberta Sartor