

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/314267/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Vxxx****C. - 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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Vxxx C., del 05/08/2020 acquisita con protocollo n. 0336968 del 05/08/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 05-08-2020, nella qualità di erede del titolare dell’utenza telefonica, ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Ultracomm Incorporated (Ultracall), lamentando 1) l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, in particolare ribadisce di essere stata “raggirata” dall’operatore telefonico proponente l’offerta a cui avrebbe aderito; 2) la sospensione del servizio per motivi amministrativi, nonché contesta le fatture ricevute,

richiedendo relativo storno. Inoltre richiede indennizzi vari, tra cui indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, per sospensione amministrativa della linea in uscita, indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante potranno essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente richiede lo storno delle fatture emesse per aver l'operatore applicato condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, soprattutto l'istante lamenta che si sarebbe aderito all'offerta in quanto l'operatore si era presentato quale operatore TIM, di cui il titolare dell'utenza era già cliente e non come nuovo operatore, per cui la stessa avrebbe denunciato il tutto all'Autorità Giudiziaria, nonché esercitato il diritto di recesso dell'offerta nell'immediatezza, ma nonostante ciò, le sarebbero pervenute fatture varie, sollecito di pagamento da società di recupero crediti, per cui chiede lo storno delle fatture emesse, nonché indennizzi vari. La richiesta di storno, in via equitativa, si ritiene accoglibile dal momento che il gestore, pur potendo, non ha inteso interloquire con l'utente in merito ai lamentati disservizi decidendo di non partecipare al presente procedimento. Per quanto riguarda le richieste di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, per sospensione amministrativa, per mancata risposta ai reclami e quantificata in toto in € 950,00, anch'esse vanno non accolte. Infatti l'istante non ha prodotto alcuna segnalazione e/o reclamo in ordine ai disservizi lamentati, quindi non ha prodotto alcuna prova a supporto di aver effettuato segnalazioni e/o reclami, benché nell'istanza sostiene di averlo fatto. Di conseguenza, dette richieste di indennizzo, come già detto sopra, non possono trovare accoglimento, in quanto agli atti non vi è prova che l'utente "abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio di alcuna segnalazione e/o reclamo, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/ reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi" (Cfr. Delibera n. 59/18/CIR dell'AGCOM ed altre). Inoltre è da precisare che la presenza di segnalazioni e/o reclami è di fondamentale importanza per l'eventuale quantificazione dell'indennizzo, al fine appunto della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, per cui allo stato, mancando agli atti le segnalazioni e/o reclami si è nell'impossibilità di una corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo. Il mancato deposito della documentazione che dimostri che l'istante abbia presentato i reclami richiamati nell'istanza e nella memoria comporta anche il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo per ritardata/mancata risposta ai reclami.

## DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 05/08/2020, è tenuta a stornare l'insoluto a carico dell'istante.

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  
Roberto Rizzi

f.to