CORECOM Friuli
Venezia Giulia

DECRETOFascicolo n. GU14/557184/2022

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 Conciliа-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 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 il suindicato Accordo Quadro sottoscritto il 20 dicembre 2022 e in vigore dall’1 gennaio 2023, nelle more della sottoscrizione della nuova “Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni” con effetto dall’1 gennaio 2023;

VISTA l’istanza della società , del 12/10/2022 acquisita con protocollo n. 0292563 del 12/10/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE DELL'ISTANTE. L'istante, titolare dell'utenza 410, riferisce di esser stata contattata telefonicamente da un operatore che spacciandosi per Tim l'ha convinta a rivedere il suo contratto per aggiornare le tariffe per poi scoprire che si trattava del gestore Ultracomm con il quale se lo avesse saputo non avrebbe sottoscritto alcun contratto. Sulla base di tali premesse chiede: a) la risoluzione e chiusura del contratto; b) il rimborso delle fatture pagate per un importo complessivo di euro 321,15.- (trecentoventuno/quindici).

POSIZIONE DELL'OPERATORE. L'operatore convenuto già assente in conciliazione, non dimette memorie difensive.

MOTIVAZIONE. Alla luce di quanto emerge dalla documentazione agli atti istruttori le richieste formulate dall'istante possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. In assenza, come detto, di controdeduzioni di sorta da parte del gestore convenuto, può darsi esclusivo seguito alle dichiarazioni di parte istante a seguito delle quali, come confermato dalla produzione della fattura, l'operatore ha provveduto ad attivargli sulla sua utenza il servizio non richiesto "Valore Meno" (cfr. fattura d.d. 01/11/21). 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 debitamente sottoscritto dalla 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". 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 precisate. In assenza, come detto, di controdeduzioni di sorta da parte del gestore convenuto, può darsi esclusivo seguito alle dichiarazioni di parte istante a seguito delle quali, come confermato dalla produzione della fattura, l'operatore ha provveduto ad attivargli sulla sua utenza il servizio non richiesto "Valore Meno" (cfr. fattura d.d. 01/11/21). 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 debitamente sottoscritto dalla 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, si ritiene senza titolo la fatturazione emessa dall' operatore nei confronti dell'istante con conseguente accoglimento delle sue richieste concernenti la risoluzione del contratto, in esenzione spese, e lo storno/rimborso di tutti gli importi fatturati fino alla chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di note di credito. Tutto ciò premesso in fatto e diritto

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 12/10/2022, è tenuta a , per le motivazioni di cui sopra, provvedere alla risoluzione contrattuale, in esenzione spese, e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica dell'istante riferita al numero di conto n. 592, mediante il rimborso/storno di tutti i costi per i servizi non richiesti fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, con contestuale emissione di relative note di credito.

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