DECRETO DIRETTORIALE CorecomFVG Fascicolo n. GU14/333933/2020

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 dell’utente _____, del 01/10/2020 acquisita con protocollo n. 0403413 del 01/10/2020

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. L'istante, titolare dell'utenza business _____ 510 nell'istanza di definizione sostiene di essere stata contattata, nel mese di marzo del 2020, dall'operatore Ultracomm, che affermando di essere Tim, attivava "con l'inganno" un contratto. Afferma inoltre che tale contratto entrava in vigore dal mese di aprile, causando una interruzione del servizio protrattasi fino al rientro in Tim SpA. In ragione di un tanto chiede l'interruzione della fatturazione e lo storno/annullamento delle fatture emesse.

Posizione dell'Operatore. Ultracomm Incorporated (Ultracall), già assente in conciliazione, non dimette memorie difensive.

Motivazione del Provvedimento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Ultracomm l’intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante. La domanda di storno integrale della posizione debitoria può essere accolta come di seguito precisato. L’istante lamenta di non aver mai voluto

stipulare un contratto con l'operatore Ultracomm, che ha carpito con l'inganno la sua adesione telefonica, presentandosi come operatore di Tim, società di cui già era utente, ed inducendolo, così, a stipulare un contratto con Ultracomm. Aggiunge che, dopo aver subito un'interruzione del servizio dal 1° aprile 2020 al 31 maggio 2020 rientrava in Olo precedente. Il regolamento recante "Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", approvato con delibera Agcom n. 664/06/CONS, all'articolo 2, comma 5, dispone: "la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3, 4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione". Da orientamento costante Agcom e Corecom, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. In particolare, quando l'utente attiva il procedimento avanti l'Autorità, contestando la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come appunto nel caso in esame, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale, che peraltro, nel caso di specie, manca. Nel caso di specie, deve rilevarsi che Ultracomm non ha adempiuto al suddetto onere probatorio. L'operatore non ha, infatti, partecipato all'udienza di conciliazione e non ha presentato memorie, non producendo, dunque, alcun modulo o documento né registrazione telefonica da cui risulti la volontà dell'istante di concludere il contratto. Considerato che dalla documentazione dimessa Ultracomm ha già provveduto a disattivare il Servizio si ritiene di accogliere le richieste dell'istante di storno dell'intera posizione debitoria.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 01/10/2020, è tenuta a a stornare l'insoluto relativo al conto 94

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