

DETERMINA Fascicolo n. GU14/425712/2021
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DITTA INDIVIDUALE XXX - Ultracomm
XXX (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 DITTA INDIVIDUALE XXX, del 18/05/2021 acquisita con protocollo n. 0231050 del 18 maggio 2021;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta la ricezione di sollecito di pagamento delle fatture da parte dell'operatore Ultracomm XXX, con la quale non ha mai sottoscritto alcun contratto.

In particolare nell'istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue.

Il 28 febbraio 2021 l'istante ha ricevuto sollecito di pagamento di fatture pregresse per un insoluto di euro 124,55 (centoventiquattro/55), ai quali sono stati aggiunti anche gli interessi di mora, per un totale complessivo di euro 142,00 (centoquarantadue/00).

L'istante dichiara, altresì, che alcune precedenti fatture sono state pagate dalla ditta non essendosi resa conto che l'operatore aveva addebitato il servizio CPS mai attivato e poi successivamente revocato e cessato per via del sollecito ricevuto.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto quanto segue: 1) l'annullamento delle fatture emesse con lo storno integrale dell'insoluto non dovuto; 2) la cessazione del contratto se ancora in essere.

Il gestore telefonico Ultracomm XXX (Ultracall), correttamente convocato all'udienza di discussione del 26 luglio 2021, non si è costituito nel presente procedimento depositando memoria difensiva, né documenti a supporto della propria posizione, né ha partecipato all'udienza di discussione. L'operatore non si è costituito neanche nella precedente fase di Conciliazione.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito specificato. In relazione alla fattispecie del caso in esame occorre richiamare le disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, approvate con delibera Agcom n. 664/06/CONS, il cui articolo 2, comma 5, dispone quanto segue: "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 di 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 validità del contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come nel caso in esame, è 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, risulta mancante. Nei termini di cui sopra si sono già espressi i Corecom Abruzzo, Corecom Emilia - Romagna e Corecom Lazio, con le delibere rispettivamente numero 5/2011, 33/2011 e 63/2012, nonché il Corecom Marche con delibera n.15/2021.

Nel caso in esame il gestore Ultracom non ha adempiuto assolutamente all'onere probatorio di cui sopra, non producendo memoria alcuna né documento o registrazione telefonica oltre a non aver partecipato né all'udienza di conciliazione né a quella di definizione.

Inoltre, da quanto depositato in atti, il sollecito di pagamento datato 28 febbraio 2021, riporta il debito complessivo vantato dall'operatore senza chiarire a quali fatture si riferisce e, quindi, senza chiarire la provenienza dell'insoluto. Nel saldo contabile viene infatti riportata la voce "Saldo Contabile" e la voce "Interessi di Mora 12%" oltre a oneri di recupero, pertanto, lo stesso sollecito di pagamento risulta essere generico ed indeterminato.

Per tali motivazioni si accoglie, pertanto, la richiesta sub 1) dell'istante di storno dell'intera posizione debitoria fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con conseguente ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese. Si accoglie, inoltre, la richiesta sub 2) relativa alla disattivazione e/o annullamento del contratto, qualora *medio tempore* l'operatore non abbia provveduto autonomamente ordinando allo stesso a norma dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di procedura di adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente.

DETERMINA

Ultracom XXX (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 18/05/2021, è tenuta a: 1) stornare l'intera posizione debitoria, con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente; 2) adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente a norma dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di procedura ed in particolare a disattivare e chiudere il contratto qualora l'operatore non abbia già provveduto.

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
Maria-Rosa Zampa