

**DELIBERA N. 153/2020
XXX / ULTRACOMM (ULTRACALL)
(GU14/219832/2019)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 05/11/2020;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la L.R. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 17/12/2019, acquisita con protocollo n. 0544311 del 17/12/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 05/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 17/12/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 17/12/2019, come specificato in premessa, lamentando l'attivazione non voluta del servizio telefonico di Carrier Pre Selection (CPS) da parte della società Ultracomm X – Ultracall (di seguito Ultracomm), dal mese di luglio 2019. In particolare, l'utente lamenta di non avere mai voluto stipulare un contratto con la società Ultracomm, che ha carpito con l'inganno la sua adesione telefonica, spacciandosi come operatore della società TIM, di cui era già cliente, inducendolo, in data 23/02/2019, a sottoscrivere un contratto più vantaggioso. Altresì, evidenzia, che in data 27/08/2019, inviava a TIM, reclamo e contestuale disdetta del contratto. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) chiusura del contratto, senza oneri e/o costi per l'utente; b) rimborso di euro 20,00 per fatture pagate; c) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; d) indennizzi per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società Ultracomm non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è necessario rilevare che attesa la mancata deduzione, in tale sede, di documentazione difensiva da parte della società Ultracomm, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto allegato e dedotto dall'istante. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste sub a), sub b), sub c) e sub d), possono essere trattate congiuntamente e non meritano accoglimento per i motivi di seguito indicati. L'utente lamenta di non avere mai voluto attivare il servizio telefonico di Carrier Pre Selection (CPS) con l'operatore Ultracomm, che ha carpito con l'inganno la sua adesione telefonica, presentandosi come operatore di TIM, società di cui era già cliente, il quale, prospettando un'offerta telefonica più vantaggiosa, lo induceva ad accettare l'offerta stessa. Aggiunge di avere inviato a TIM, in data 27/08/2019, reclamo e contestuale

disdetta contrattuale. Ad esito dell'istruttoria relativa al presente procedimento non si ritiene, anzitutto, accoglibile la richiesta di chiusura del contratto, considerato che agli atti non risulta alcun documento atto a provare che l'istante abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto o comunque di cessare la prestazione in corso, essendo stata prodotta solo una comunicazione di recesso inviata a Tim. Altresì, non si ritiene di accogliere, la richiesta sub b), poiché in merito, come già statuito più volte in questa sede (ex multis Corecom E.R. Delibera 27/18 e Delibera 118/2017), per ottenere il rimborso di spese indebitamente pagate, l'istante deve fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture nei termini e secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali. Nel caso di specie non si ritiene tale onere probatorio adempiuto da parte dell'istante, dal momento che quest'ultimo non ha prodotto alcun documento atto a provare l'avvenuta contestazione all'operatore delle fatture di cui richiede il rimborso, né l'avvenuto pagamento delle stesse. La richiesta sub c) non merita accoglimento. Sul punto, giova richiamare l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'utente è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione (ex multis Delibere Agcom n. 70/12 e n. 91/15/CIR). Sempre sul punto, occorre ricordare quanto ha stabilito l'Autorità Garante in materia di onere della prova, per cui "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente". L'utente non assolve al proprio onere probatorio, atteso che non produce alcuna prova a supporto di quanto dichiarato, se non una comunicazione di recesso contrattuale, inviata però a TIM, in data 27/08/2018, circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore qui citato. Pertanto, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dalla parte, l'istanza risulta generica ed indeterminata. La domanda sub d) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo deve essere rigettata. Deve rilevarsi, infatti, che l'art. 1, comma 1, lett. d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazione per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". A tal proposito, si evidenzia come l'utente lamenta in modo generico la mancata risposta al reclamo avanzato all'operatore, rimasto senza riscontro, non adducendo, però alcuna prova in merito. Invero, agli atti, risulta depositata solo la comunicazione di recesso/disdetta inviata a TIM, datata 27/08/2019. Per questi motivi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA

- 1.** Rigetta l'istanza del Sig. XXX nei confronti della società Ultracomm X (Ultracomm) per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 05.11.2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi