

DELIBERA N. 57/2020

**XXX / ULTRACOMM X (ULTRACALL)
(GU14/152118/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 08/04/2020;

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. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*” VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 19/07/2019 acquisita con protocollo n. 0319487 del 19/07/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 08/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione del 19.07.2019, l'istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Ultracomm X (di seguito Ultracomm) quanto segue: in data 6.5.2019 veniva contattata per la seconda volta da un'operatrice (Sig.ra Flavia) che, su espressa domanda riferiva di chiamare a nome di Telecom / Tim spiegando che, visti i recenti aumenti tariffari, per fidelizzare i clienti fedeli da tempo e sempre puntuali nei pagamenti, proponeva una scontistica. L'operatrice inoltre, rispondeva anche in merito a domande su aumenti tariffari Tim dando spiegazioni in merito. Convinta di parlare con Tim procedeva quindi ad accettazione della nuova offerta con registrazione telefonica. Durante tale registrazione, proprio mentre l'operatrice dichiarava il nome della società, strani rumori le impedivano di comprendere bene le parole che stava dicendo. L'operatrice Flavia, terminata la registrazione, assicurava che, prima del termine dei 14 giorni utili per esercitare il recesso senza penali, sarebbero arrivati via mail i termini dell'offerta. Questi però venivano inviati con mail solo in data 23.05.2019 alle ore 21,02. Solo allora capiva di essere stata truffata e di avere aderito ad un'offerta con la società Utracomm, sconosciuta e mai richiesta. Ricorda che durante la telefonata, le venivano forniti dalle operatrici i recapiti telefonici da chiamare in caso di disdetta (06/62286021) e chiesto invio di copia delle bollette dove risultava la tariffa applicata che inviava al numero di fax 06/99334995 (allegato) con lettera di accompagnamento intestata a Tim Spa: a dimostrazione che era convinta di avere parlato con operatrice Telecom/Tim. Specifica, infine, di avere inviato denuncia all'autorità competente Agcom e che le utenze oggetto dell'inganno, sono relative ai numeri 052XXXX088 e 052XXXX785.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) l'immediata cessazione e annullamento del contratto con Ultracomm X;
- b) che non venissero addebitati i costi delle penali per cessazione delle due utenze (052XXXX785/ 052XXXX088);

- c) lo storno della fattura n.57975 201905 del 01.06.2019 di €.63.21 e relative spese bancarie di euro 10,00 per avere respinto pagamento della suddetta fattura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracomm non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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. 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 Telecom, società di cui già era cliente, ed inducendolo, così, a rispondere affermativamente alle domande rivolte nella convinzione di variare favorevolmente il suo piano tariffario con Telecom. 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. Agli atti risulta depositato da parte istante il solo modulo contenente la "conferma attivazione del servizio Ultracomm" datato 23.05.2019, a seguito della ricezione del quale, parte istante si rendeva conto di quanto successo e provvedeva alla contestazione. Ultracomm pertanto, non ha adempiuto all'onere probatorio su di lui incombente. L'operatore non ha, infatti, partecipato né all'udienza di conciliazione né in sede di definizione 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. Si ritiene pertanto di accogliere le richieste dell'istante di storno integrale dell'intera posizione debitoria comprensiva sia del costo di disattivazione, sia delle spese bancarie per pagamento respinto.

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di Ultracom X per le motivazioni di cui in premessa.

2. Ultracom X è tenuta, laddove non ancora provveduto, alla chiusura, in esenzione spese, del contratto dedotto in controversia e allo storno integrale delle fatture emesse ed in emissione fino alla chiusura del contratto.

3. Ultracom X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 8 aprile 2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi