

DELIBERA N. 58/2020

XXX / ULTRACOMM X (ULTRACALL) (GU14/188605/2019)

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. 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. 296/18/CONS;

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 14/10/2019 acquisita con protocollo n. 0436235 del 14/10/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 8/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione del 11.10.2019, l'istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Ultracom X (di seguito Ultracom) quanto segue. Arrivava una mail con un'attivazione di servizio e un addebito bancario di 8 € da parte di Ultracom, azienda mai sentita e con cui non era mai stato firmato nessun contratto. Ricordandosi di una telefonata ricevuta qualche mese prima da parte di Tim, per una riduzione della tariffa che aveva in corso, metteva in relazione la cosa. Anche perché successivamente a tale telefonata, Tim, una volta contattata non avendo visto nessuna riduzione, negava di avere mai proceduto a una proposta di modifica contrattuale. Parte istante dichiara che Ultracom è in possesso dei propri dati bancari e ha effettuato un addebito sul suo conto. Provvedeva quindi a sospendere i pagamenti per non pagare anche gli importi delle altre fatture che nel frattempo venivano emesse. Immediatamente inviata una raccomandata per chiedere l'interruzione del servizio. Specifica che l'ultima lettera di sollecito ammonta a € 95.25. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) il rimborso della fattura 0121733 del 04/12/2018 di € 7.30 e lo storno delle fatture nn. 0006991, 0016932 e 0026910 pari alla cifra di € 89.85 (specifica che ad oggi la richiesta è pari ad euro 95,25). b) la registrazione telefonica dal momento che gli veniva proposta una riduzione del contratto da parte di TIM e non un nuovo contratto con un'azienda di nome Ultracom; c) poter visionare il contratto firmato.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracom 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 parzialmente accolte come di seguito precisato. Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Ultracom l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante. La domanda a) di rimborso di quanto pagato e 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 Ultracom, 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 rispondere affermativamente alle domande rivolte nella convinzione di variare il suo piano tariffario con Telecom. Aggiunge che, venuto a conoscenza della scorretta pratica commerciale subita, con raccomandata a.r. del 22.02.2019, inoltrava disdetta del contratto ad Ultracom. 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. Nei termini di cui sopra si sono, tra l'altro, già espressi il Corecom Lazio Delibera n. 63/12), il Corecom Abruzzo (Delibera n. 5/11) e Corecom Emilia- Romagna (Delibere n. 33/11 e n. 87/2019). Nel caso di specie, deve rilevarsi che Ultracom 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. Si ritiene pertanto di accogliere le richieste dell'istante di storno dell'intera posizione debitoria e la restituzione di quanto parte istante ha provveduto a corrispondere (fattura n. 0121733 del 04/12/2018 di euro 7,30). Visto l'esito della procedura, non si ritiene invece di dovere accogliere le domande b) e c) relative rispettivamente alla richiesta di ricevere la registrazione telefonica e alla visione del contratto.

DELIBERA

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

2. Ultracom X è tenuto allo storno dell'intera posizione debitoria e a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 7,30, relativamente alla fattura n. 0121733 del 04/12/2018.

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