

DELIBERA N. 7/2020

**XXX / ULTRACOMM X (ULTRACALL)
(GU14/134736/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 23/01/2020;

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, del 24 aprile 2018, 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, del 12 luglio 2018, 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 11/06/2019 acquisita con protocollo n. 0253884 del 11/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 23/01/2020;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Ultracom X (di seguito Ultracom) dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 11.06.2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 07.06.2019), quanto segue. Ultracom, spacciandosi per Tim (suo operatore), propone un adeguamento di contratto infinity Small, che lo costringe, a partire dal 02/04/2018, ad anteporre il n. 1033 prima di effettuare chiamate, oltretutto con costi maggiori. Nonostante esplicita richiesta in tal senso inoltrata in data 16/04/2018 (allegata), il rientro in Tim non è a tutt’oggi ancora avvenuto. Ciò premesso, l’istante è a richiedere: 1) rilascio codici per rientro in Tim della numerazione; 2) rimborsi per disagi (ad es., necessità di anteporre prefisso) e incremento dei costi; 3) annullamento del contratto, come da richiesta in data 16/04/2018.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore non compare in udienza e non fornisce alcuna documentazione (memorie e quant’altro).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Le richieste di cui ai punti 1) e 3) sono trattabili congiuntamente e possono essere accolte. L’istante lamenta il subentro, non richiesto, di Ultracom in data 02/04/2018, che infatti prontamente contesta con mail in data 16/04/2018, disconoscendo il contratto e, conseguentemente, le fatture emesse, e richiedendo inoltre la riattivazione della linea telefonica originaria.

Ultracomm a tale segnalazione non risulta agli atti avere mai fornito alcun riscontro, né, più in generale, ha prodotto alcun tipo di prova a conferma dell'esistenza del suddetto contratto, non avendo con ciò assolto all'onere probatorio sul medesimo incombente. Deve infatti precisarsi che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, deve fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati restano confermati. Per le ragioni suesposte, e in ossequio al disposto di cui all'art. 20, comma 4, della delibera n. 203/18/CONS ("L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente"), Ultracomm è dunque tenuto, così come espressamente richiesto dall'istante, a cessare gli effetti riconducibili ad un contratto della cui reale esistenza non ha fornito alcuna prova, adoperandosi altresì per il ripristino della situazione precedentemente in essere, fornendo i codici per il rientro in Tim della numerazione. La richiesta di cui al punto 2) non può invece essere accolta. L'istante non fornisce alcuna prova di tali incrementi di costo dei quali chiede il rimborso. Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale onere probatorio, si ribadisce, non risulta assolto da parte dell'istante, circostanza tale da non consentire, a tal riguardo, una chiara imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto, ragione per la quale la suddetta richiesta di rimborso non può essere accolta. Neppure la richiesta di rimborso per disagi può essere accolta, trattandosi, nella sostanza, di richiesta di risarcimento danni, come tale estranea ai poteri di cognizione di questo Corecom.

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Ultracomm X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Ultracomm X, in ossequio al disposto di cui all'art. 20, comma 4, della delibera n. 203/18/CONS, è tenuto a cessare gli effetti di un contratto della cui reale esistenza non ha fornito alcuna prova, adoperandosi altresì per il ripristino della situazione precedentemente in essere, e, dunque, fornendo i codici per il rientro in Tim della numerazione.
3. Ultracomm X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla 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, 23/01/2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi