



DETERMINA Fascicolo n. GU14/439317/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Ultracomm XXX

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;

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”;

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 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 della società XXX, del 05/07/2021 acquisita con protocollo n. 0292696 del 05/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione, convocata il giorno 02/07/2021, l’utente ha presentato istanza di definizione in data 05/07/2021 nei confronti della società Ultracomm XXX (di seguito Ultracomm), lamentando l’attivazione non richiesta di un contratto telefonico, con conseguente illegittima fatturazione. Ciò premesso, l’istante richiede: a) annullamento del contratto; b) storno della posizione debitoria pari ad euro 143,21; c) rimborso delle fatture pagate (prima di accorgersi della scorretta pratica commerciale) per 11 mesi x euro 9,95 ciascuna, pari a complessivi euro 109,45. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 109,45.

Ultracomm non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS a supporto della propria posizione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Preliminarmente, è necessario specificare che, in considerazione della mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Ultracomm e della mancata allegazione, da parte dello stesso, di documentazione difensiva, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante. Ciò premesso, la richiesta di cui al punto a) può essere accolta, non avendo, come detto, l'operatore fornito prove circa l'esistenza di alcun contratto, la cui valida conclusione deve dunque considerarsi come mai avvenuta. Al riguardo, deve infatti richiamarsi l'orientamento costante di Agcom (ex multis, da ultimo delibera n. 138/20/CIR), secondo il quale, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere dell'operatore fornire la prova positiva dell'avvenuta conclusione dello stesso, onere che, si ribadisce, non risulta essere stato qui assolto. In particolare, non risulta essere stato provato che l'operatore abbia inviato all'utente la conferma dell'offerta con adeguata informativa, ai sensi delle disposizioni del Codice delle comunicazioni e del Codice del consumo e dell'allegato A alla Delibera 520/15/CONS, né tantomeno che l'istante abbia confermato l'accettazione della proposta, dopo averne preso visione. La richiesta di cui al punto b) è accoglibile. Risulta agli atti sollecito scritto di Ultracomm in data 05/02/2021, in merito alla richiesta di pagamento, rivolta all'istante, di complessivi euro 143,21, da corrispondersi entro e non oltre 15 gg dal ricevimento dello stesso. Tale richiesta, tuttavia, alla luce di quanto evidenziato al precedente punto a), non risulta fondata su alcunché. L'importo richiesto deve dunque essere stornato integralmente. La richiesta di cui al punto c) non è accoglibile. L'istante dichiara di non avere mai voluto stipulare alcun contratto con Ultracomm e di avere comunque provveduto al pagamento delle fatture asseritamente emesse nell'arco temporale di 11 mesi, ciascuna di importo pari ad euro 9,95, per un importo complessivo, pari a euro 109,45 (prima di accorgersi della scorretta pratica commerciale), ragion per cui ne chiede ora il rimborso. La richiesta non può tuttavia essere accolta, non avendo il medesimo istante assolto, a tal riguardo, l'onere probatorio su di lui incombente ex art. 2967 c.c.: infatti, con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di tali fatture, asseritamente pagate, avrebbe dovuto, quantomeno, produrre agli atti copia delle stesse, nonché prova di tali pagamenti. Si ribadisce pertanto la non accoglibilità della richiesta.

DETERMINA

- Ultracomm XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 05/07/2021, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Ultracomm XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Ultracomm XXX è tenuto a cessare gli effetti di un contratto della cui reale esistenza non ha fornito alcuna prova. 3. Ultracomm XXX è tenuto a stornare euro 143,21, richiesti a mezzo di sollecito scritto in data 05/02/2021. 4. Ultracomm XXX è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

RITA FILIPPINI