

DELIBERA N. 7/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / ULTRACOMM XXX

(GU14/461859/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 24/03/2022;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

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

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

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

VISTA l'istanza di XXX del 01/10/2021;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 27/08/2021, la società istante ha presentato istanza di definizione in data 01/10/2021 nei confronti della società Ultracomm XXX, d'ora in poi Ultracomm, lamentando quanto nel seguito descritto.

Nell'ottobre 2009 l'Amministratrice S. L. veniva contattata da un call center che, presentatosi quale partner di Tim, prospettava un contratto con costi al ribasso rispetto a quello in essere proprio con Tim.

Nel corso della conversazione (che registrava) accettava la proposta.

La relativa documentazione contrattuale sarebbe arrivata solo successivamente.

Da quel momento cominciava a ricevere fatture di un altro operatore telefonico, capendo solo in seguito che quest'ultimo aveva attivato la "carrier selection" o "carrier pre-selection".

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

a) Storno integrale dei costi sino a chiusura del ciclo di fatturazione, compresi eventuali costi per recesso o mora, con cessazione immediata dei servizi e numeri e/o di qualunque servizio ancora attivo;

b) Indennizzo per mancata risposta a reclamo;

c) Indennizzo per attivazione/disattivazione “carrier selection” o “carrier pre-selection”.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Ultracom non ha preso parte all'udienza di conciliazione né ha prodotto alcuna memoria o documentazione utile ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre osservare come, nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c., in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

Ne consegue che l'intera vicenda viene ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte ricorrente.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante vengono accolte in parte.

Le richieste di cui al punto a) vengono trattate congiuntamente ed accolte per i motivi a seguire.

L'istante lamenta l'attivazione non richiesta del contratto avente ad oggetto il servizio di “carrier selection” o “carrier pre-selection”, con conseguente illegittima fatturazione.

Se è pur vero che l'operatore ha inviato all'utente conferma della proposta, secondo quanto riportato dall'istante, non risulta tuttavia che quest'ultimo ne abbia espresso l'accettazione dopo averne preso visione.

In assenza di tale conferma, l'attivazione del contratto, produttiva di fatturazione a carico dell'istante, deve dunque essere considerata illegittima.

Poiché l'operatore non ha adempiuto all'onere probatorio su di lui incombente, atteso che in tale sede non ha prodotto alcuna evidenza idonea a dimostrare la volontà dell'istante di richiedere il passaggio ad Ultracomm, si ritiene che l'iniziale volontà di adesione alla proposta contrattuale sia da ricondurre ad una surrettizia rappresentazione dei fatti da parte dell'operatore, a seguito della quale il cliente veniva indotto in errore, ritenendo di proseguire il rapporto già in essere con Tim a condizioni più vantaggiose.

Per quanto sin qui esposto, si ritiene di accogliere le richieste di storno integrale dei costi sino a chiusura del ciclo di fatturazione, compresi eventuali costi per recesso o mora, con cessazione immediata dei servizi e numeri e/o di qualunque servizio ancora attivo.

La richiesta di indennizzo cui al punto b) viene respinta, non avendo l'istante dato prova dell'invio e dell'avvenuta consegna della mail di reclamo indirizzata ad Ultracomm in data 22/04/2021.

Parimenti respinta è la richiesta di cui al punto c), in ragione del fatto che tutti gli indennizzi previsti dall'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, compreso dunque quello di cui all'art. 8 per l'attivazione del servizio di "carrier selection" o "carrier pre-selection", sono esclusi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza XXX, nei confronti della società Ultracomm XXX per le motivazioni in premessa.

2. La società Ultracomm XXX è tenuta allo storno integrale dei costi sino a chiusura ciclo del ciclo di fatturazione, compresi eventuali costi per recesso o mora, con cessazione immediata dei servizi e numeri e/o di qualunque servizio ancora attivo.

3. La società Ultracomm XXX è tenuta inoltre ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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, 24/03/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi