



DELIBERA N. 15/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Ultracomm XX (Ultracall) GU14/15/2018.

Il 29 giugno 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 738 del 22 gennaio 2018, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Ultracomm Business Communication (Ultracall XXX) ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 3883 del 24 aprile 2018 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 24 maggio 2018

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 4 giugno 2018, cui era stata rinviata la prima udienza di discussione;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel mese di giugno 2016, il Sig. XXX veniva contattato da un operatore telefonico, per la numerazione 071/757XXXX, utenza business impegnata dall'istante per l'esercizio della professione medica. L'operatore, qualificatosi come agente della società Telecom Italia proponeva l'attivazione di un servizio aggiuntivo che avrebbe permesso all'istante di risparmiare sul costo delle chiamate.

Il Sig. XXX ritenendo di aderire ad un'opzione fornita dalla società di cui era cliente, procedeva alla registrazione telefonica ma lamenta di non aver mai ricevuto né copia del contratto né altra comunicazione riferita all'attivazione del servizio di preselezione. E' solo dopo alcuni mesi, a seguito di una verifica dei propri movimenti di conto, che l'istante rilevava la presenza di addebiti da parte della società Ultracomm Business Communication e dopo alcune settimane riscontrava la disattivazione del servizio di chiamate in uscita con conseguenti disagi per la sua attività di medico.

L'istante provvedeva più volte a contattare il Servizio Clienti TIM al 191, al fine di ricevere chiarimenti sui motivi della sospensione e veniva indicato al cliente che il problema era causato dall'attivazione sulla linea di un servizio di preselezione gestito da un'altra società denominata Edison Tel XXX/Ultracomm. A seguito di questa informazione l'istante provvedeva ad inviare, il 10 marzo 2017 alla TIM, richiesta di cessazione della prestazione di preselezione automatica presente sul numero 071/757XXXX. L'istante precisa inoltre che il costo delle chiamate era già ricompreso nell'offerta commerciale "Linea Valore+" attiva con la compagnia telefonica TIM, che pertanto non avrebbe avuto senso attivare lo stesso servizio presso altro operatore. L'utente inoltre, il 29 marzo 2017 inviava, mediante raccomandata A/R anticipava via fax, reclamo alla società Ultracomm Business Communication, con cui contestava l'attivazione non richiesta e la mancanza di trasparenza contrattuale in sede di registrazione telefonica, senza ricevere alcun riscontro. Successivamente all'istante giungono comunicazioni dalla società Ultracomm e precisamente:

1. Fattura n. 0039513 20XXXX del 01/04/2017 per euro 72,50 (settantadue/50) comprensiva di costi di recesso;
2. Estratto conto telefonico del 31/05/2017 per complessivi euro 227,01 (duecentoventisette/01);
3. sollecito di pagamento del 27/07/2017 per euro 261,65

Nel mese di ottobre 2017 da avvio alla conciliazione preso il Co.Re.Com Marche che si chiude negativamente in data 17 novembre 2017 per mancata comparizione della compagnia Ultracomm . Propone a seguire istanza di definizione che si chiude il 4 giugno 2018 sempre per mancata comparizione dell'operatore.

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

- a) lo storno totale degli importi addebitati dall'operatore Ultracomm Business Communication per complessive euro 231,38 (duecentotrentuno/38);
- b) l'indennizzo omnicomprensivo per attivazione di servizi non richiesti a seguito di pratica commerciale scorretta attuata mediante rilascio di informazioni non chiare e fuorvianti in sede di registrazione telefonica da parte dell'operatore Ultracomm Business Communication e per i disagi subiti dall'utente in relazione all'attività professionale svolta dallo stesso per complessivi euro 250,00 (duecentocinquanta/00) e per i disagi subiti e costi sostenuti per complessivi euro 200,00 (duecento/00).

2. La posizione dell'operatore

Il gestore telefonico Ultracomm Business Communication correttamente convocato all'udienza di discussione del 24 maggio 2018, rinviata al 4 giugno 2018, non ha depositato memoria difensiva né documenti a supporto della propria posizione, né ha partecipato alle udienze di discussione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento dell'operatore convenuto, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito specificato.

La richiesta di storno integrale della posizione debitoria e cessazione del contratto può essere accolta come di seguito specificato.

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 utente, inducendolo così, a rispondere affermativamente alle domande rivolte nella convinzione di una proposta migliorativa con Telecom. Tanto è vero che l'istante, appena venuto a conoscenza di tutta la situazione, mediante controllo del suo conto corrente, ha provveduto ad inoltrare, a TIM il 10 marzo 2017, un apposito modulo di cessazione della preselezione sulla linea 071 – 757XXXX e il 26 marzo 2017 una raccomandata A/R, anticipata via fax, alla società Ultracomm contenente il reclamo circa l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione.

Nessuna delle due richieste di cessazione hanno avuto un riscontro scritto, ma ha determinato la cessazione del servizio di preselezione. come di evince dalla fattura numero 0039513 20XXXX del 1 aprile del 2017 di euro 72,50 (settantadue/50) contenente i costi di disattivazione del servizio medesimo nonché dai solleciti di pagamento successivamente pervenuti sino alla data del 27 luglio 2017, solleciti relativi a fatture non pagate per un importo complessivo di euro 261,65 (duecentosessantacinque/65) compresi di interessi ed oneri di recupero.

In relazione alla fattispecie del caso in esame occorre richiamare le disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, approvate con delibera Agcom n. 664/06/CONS, il cui articolo 2, comma 5, dispone quanto segue: *“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 validità del contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come nel caso in esame, è 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, risulta mancante. Nei termini di cui sopra si sono già espressi i Corecom Abruzzo, Corecom Elia - Romagna e Corecom Lazio, con le delibere rispettivamente numero 5/2011, 33/2011 e 63/2012.

Ultracomm non ha adempiuto assolutamente a tale onere probatorio non producendo memoria alcuna né documento o registrazione telefonica oltre a non aver partecipato né all'udienza di conciliazione né a quella di definizione. Per tali motivazioni si ritiene pertanto di accogliere la richiesta dell'istante di storno dell'intera

posizione debitoria, con conseguente ripulitura amministrativo- contabile della posizione dell'utente, con ritiro della pratica di recupero crediti.

In merito all'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, questo Corecom ritiene di poter applicare l'art. 7 All. A alla delibera n. 73/11/CONS, per un importo complessivo ed equitativamente calcolato in euro 600,00 (seicento/00) considerato l'impossibilità di determinare con precisione il numero dei giorni in cui la prestazione di preselezione è stata in uso.

Per il ristoro chiesto in merito ai disagi subiti, si rileva che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere Agcom. Ne consegue che, l'Autorità non ha il potere di accertare il risarcimento dei danni perché oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute. Pertanto non può essere accolta la richiesta della liquidazione di una somma di euro 200,00 (duecento/00) per i disagi subiti in questa vicenda.

Si riconoscono, invece, le spese di procedura liquidate ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e quantificate in euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto del valore della controversia e della mancata partecipazione del gestore al procedimento di conciliazione ed a quello di definizione.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'utente XXX e Ultracom Business Communication di accogliere l'istanza prot. numero 738 del 22 gennaio 2018 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- a) stornare l'intera posizione debitoria, con conseguente ripulitura amministrativo - contabile della posizione dell'utente, con ritiro della pratica di recupero crediti;
- b) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 600,00 (seicento/00) per l'illegittima attivazione di servizi non richiesti, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- c) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente 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.

4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cesare Carnaroli)

Il Consigliere relatore
(Domenico Campogiani)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)