



DELIBERA N.16/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Ultracomm XXX (Ultracall) GU14/42/2018.

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. 1439 del 7 febbraio 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. 5014 del 31 maggio 2018 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 19 luglio 2018

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 17 settembre 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

La società istante lamenta di non aver mai sottoscritto alcun contratto per l'attivazione del servizio di preselezione con l'operatore Ultracom. In particolare nell'istanza introduttiva, nella memoria e all'udienza di discussione ha precisato quanto segue.

- 1) Il 5 luglio 2017 perveniva da parte dell'operatore Ultracom fattura di euro 9,95 (nove/95) per il pagamento di canoni mensili riferiti al servizio "Valore Meno" 39071713XXXX mai attivato telefonicamente né per iscritto;
- 2) Il 3 agosto 2017 perveniva ulteriore fattura per lo stesso servizio pari ad euro 19,90 (diciannove/90);
- 3) ulteriore fattura per identico servizio veniva emessa il 5 settembre 2017, per un importo di euro 29,85 (ventinove/85);
- 4) il 27 settembre 2017, la società istante nella persona del legale rappresentante provvedeva all'inoltro di modulo prestampato all'operatore TIM XXX per richiedere la cessazione della prestazione di preselezione automatica con l'operatore Ultracom e sempre lo stesso giorno diffidava Ultracom alla immediata cessazione della preselezione automatica ristabilendo la situazione precedente sulla numerazione fissa 071-713XXXX;
- 5) nella stessa diffida precisava di non aver mai richiesto il servizio di preselezione e di non aver mai aderito ad offerte telefoniche o per iscritto;
- 6) la società istante precisa inoltre di non aver mai ricevuto copia del contratto, né altra comunicazione riferita all'attivazione del servizio di preselezione, ma solo le suddette fatture.
- 7) la società istante procedeva così all'inoltro di istanza di conciliazione innanzi al Corecom Marche per richiedere la produzione di eventuale registrazione telefonica, lo storno dell'insoluto e l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;
- 8) all'udienza di conciliazione del 17 novembre 2017 nessuno compariva per l'operatore Ultracom e pertanto il tentativo di conciliazione si chiudeva con mancato accordo,
- 9) seguiva istanza di definizione che si concludeva negativamente per mancata comparizione dell'operatore Ultracom.

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

- a) lo storno totale degli importi addebitati dall'operatore Ultracom Business Communication per complessive euro 59,70 (cinquantanove/70);
- b) l'indennizzo omnicomprendivo per attivazione di servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore telefonico Ultracom Business Communication correttamente convocato all'udienza di discussione del 19 luglio 2018, rinviata al 17 settembre 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 accolte come di seguito specificato.

La richiesta di storno integrale della posizione debitoria può essere accolta come di seguito specificato. L'istante lamenta di non aver mai stipulato un contratto con l'operatore Ultracom, né ha mai effettuato una registrazione telefonica per aderire al servizio di preselezione automatica sulla numerazione fissa 071-713XXXX. Tanto è vero che l'istante, appena ricevute le fatture di pagamento del servizio in questione ha provveduto ad inoltrare a TIM, il 27 settembre 2017, un apposito modulo di cessazione della preselezione sulla linea in oggetto e nello stesso giorno una raccomandata A/R, anticipata via fax, alla società Ultracom contenente il reclamo circa l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione con richiesta di cessazione dello stesso.

Nessuna delle due richieste di cessazione hanno avuto un riscontro scritto, ma ha determinato la cessazione del servizio di preselezione poiché nessuna altra fattura è successivamente pervenuta.

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.

Ultracom 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 eventuale 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 300,00 (trecento/00) considerato l'impossibilità di determinare con precisione il numero dei giorni in cui la prestazione di preselezione è stata in uso.

Si riconoscono, infine, 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 Ultracomm Business Communication di accogliere l'istanza prot. numero 1439 del 7 febbraio 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 300,00 (trecento/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 4 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)