



DELIBERA N 17/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Ultracomm XXX (Ultracall) GU14/141/2018.

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. 4213 del 10 maggio 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. 7429 del 4 settembre 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 15 ottobre 2018

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 15 ottobre 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il Sig.re XXX lamenta di non aver mai sottoscritto alcun contratto per l'attivazione del servizio di preselezione con l'operatore Ultracomm né è stato attivato un servizio di preselezione sulla numerazione fissa 0731 – 82XXXX. In particolare nell'istanza introduttiva, nella memoria e all'udienza di discussione ha precisato quanto segue.

- 1) Il 31 ottobre 2017, l'istante riceveva estratto conto telefonico di euro 109,30 (centonove/30) e sollecito di pagamento di fatture emesse dall'operatore Ultracomm nei mesi di Maggio, Giugno, Luglio ed Agosto 2017;
- 2) il suddetto estratto conto conteneva anche i costi di disattivazione del servizio di preselezione pari ad euro 60,00 (sessanta/00);
- 3) con successiva comunicazione di legale di fiducia l'istante reclamava all'operatore l'inefficacia del contratto in quanto l'utente non aveva mai prestato consenso alla conclusione di un contratto di preselezione né aveva mai registrato una conclusione telefonica;
- 4) contestava, inoltre che alcun servizio fosse mai stato attivato in suo favore né alcuna fattura era mai stata recapitata.

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

- a) la risoluzione del contratto senza spese;
- b) lo storno totale degli importi addebitati dall'operatore Ultracomm Business Communication per complessive euro 109,30 (centonove/30) e comunque di tutti gli insoluti presenti;
- c) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- d) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

### **2. La posizione dell'operatore**

Il gestore telefonico Ultracomm Business Communication correttamente convocato all'udienza di discussione del 15 ottobre 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 stipulato un contratto con l'operatore Ultracomm, né ha mai usufruito del servizio di preselezione automatica sulla numerazione in uso 0721 – 82XXXX, né ha mai ricevuto fatture per il periodo contestato da Maggio a ad Agosto 2017. Tanto è vero che l'istante, appena ricevuto il sollecito di pagamento mediante l'estratto conto 417697 del 31 ottobre 2017, ha provveduto ad inoltrare mediante legale di fiducia, un apposito reclamo per eccepire l'inefficacia della conclusione del contratto e per richiedere lo storno dell'intera posizione debitoria, oltre alla cessazione della preselezione sulla linea 0721 – 82XXXX senza costi di disattivazione.

Il succitato reclamo scritto non ha avuto un riscontro scritto, ma ha determinato la cessazione del servizio di preselezione considerato che successivamente nessuna altra fattura è più pervenuta e neppure altro sollecito di pagamento è più stato recapitato.

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 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 100,00 (cento/00) considerato che il servizio di preselezione è stato attivato dal mese di Maggio al mese di Agosto 2017.

Per il ristoro chiesto in merito in merito alla mancata risposta al reclamo si ritiene di poter liquidare l'indennizzo massimo di euro 300,00 (trecento/00) considerato che nessuna risposta al reclamo è mai pervenuta.

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 XXX e Ultracom Business Communication, di accogliere l'istanza prot. numero 4213 del 10 maggio 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 100,00 (seicento/00) per l'illegittima attivazione di servizi non richiesti, nonché di euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo, 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)