

DETERMINA Fascicolo n. GU14/137747/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Ultracomm Incorporated (Ultracall)
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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 l’istanza dell’utente XXX, del 18/06/2019 acquisita con protocollo n. 0266188 del 18/06/2019 Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta l'attivazione non voluta del servizio telefonico di "preselezione automatica" su rete Telecom Italia da parte della società Ultracomm Incorporated (Ultracall) di seguito Ultracomm. In particolare ha fatto presente quanto segue. a) negli ultimi mesi dell'anno 2018 riceveva una telefonata dal Servizio Clienti di Ultracomm che proponeva la preselezione automatica in quanto già clienti TIM; b) l'istante rifiutava perché non era interessato e perché aveva già migrato la numerazione da TIM verso altro operatore; c) il 21 dicembre 2018, scopriva che il servizio era stato attivato nonostante il diniego con una registrazione vocale mai espressa e mai autorizzata, senza aver fornito alcun tipo di assenso e/o documento di riconoscimento, iniziando a ricevere bollettini di pagamento per un servizio non richiesto; d) l'istante provvedeva a contattare il Servizio Clienti che si è sempre rifiutato di aprire un ticket, pertanto a nulla sono valse le svariate telefonate all'operatore. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue: 1) la disattivazione del servizio non richiesto; 2) lo storno di tutte le fatture emesse dalla data di attivazione; 3) il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti; 4) indennizzo per l'attivazione del servizio Carrier Preselection dal 21 dicembre 2018; 5) indennizzo per il disagio patito quantificato in euro 500,00 (cinquecento/00).

Il gestore telefonico Ultracomm Incorporated (Ultracall), correttamente convocato all'udienza di discussione del 31 ottobre 2019, non si è costituito nel presente procedimento depositando memoria difensiva, né documenti a supporto della propria posizione, né ha partecipato all'udienza di discussione. Si evidenzia che l'operatore non si è costituito neanche nella fase di Conciliazione.

In via preliminare, si rende opportuno chiarire che la richiesta di parte istante di indennizzo per il disagio patito non può trovare accoglimento in questa sede poiché equivale ad una richiesta di risarcimento del danno. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultati non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS. Ai sensi del comma 5, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (v. Corecom Marche delibera n.3/2019). Tanto premesso, passando al merito della questione si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito specificato. 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 di 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 Emilia - Romagna e Corecom Lazio, con le delibere rispettivamente numero 5/2011, 33/2011 e 63/2012, nonché il Corecom Marche con delibera n.15/2021. 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 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con conseguente ripulitura amministrativo- contabile della posizione dell’utente e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese. Dalle fatture depositate agli atti risulta che il servizio di preselezione automatica è stato disattivato il 5 marzo 2019, pertanto, la richiesta sub 1) dell’istante deve intendersi superata. In merito all’indennizzo per l’attivazione di servizi non richiesti, questo Corecom ritiene di poter applicare l’art. 8 All. A alla delibera n. 347/18/CONS, e quindi di liquidare a tale titolo l’importo complessivo di euro 182,50 (centottantadue/50), considerati 73 giorni di attivazione del servizio di carrier pre – selection e precisamente dal 21 dicembre 2018 (comunicazione di attivazione del servizio) al 5 marzo 2019 (disattivazione del servizio inserita in fattura), oltre gli interessi legali decorrenti dalla data dell’istanza di definizione.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell’istanza del 18/06/2019, è tenuta a definizione della controversia tra l’utente XXX e Ultracomm Incorporated (Ultracall), di accogliere parzialmente l’istanza prot. numero 266188 del 18 giugno 2019 e per effetto l’operatore è tenuto a: a) stornare l’intera posizione debitoria, con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese e ripulitura amministrativo - contabile della posizione dell’utente; b) riconoscere in favore dell’istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 182,50 (centottantadue/50), per l’illegittima attivazione di servizi non richiesti, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione.

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.

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
Maria-Rosa Zampa