



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/342560/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Ultracomm XXX (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 22/10/2020 acquisita con protocollo n. 0435848 del 22/10/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta la mancata risoluzione del contratto stipulato con l'operatore Ultracomm XXX (Ultracall) In particolare nell'istanza introduttiva, ha fatto presente quanto segue: a) di aver stipulato il 12 aprile 2019 il contratto numero 29XXXX con l'operatore Ultracomm relativo all'utenza 071-71XXXX; b) di aver ricevuto il 29 aprile 2019, conferma dall'operatore circa l'attivazione dell'utenza numero 071-71XXXX (codice abbonato 29XXXX) per il servizio in preselezione automatica su rete Telecom Italia; c) che tale offerta prevedeva una durata minima di 6 (sei) mesi, rinnovabile tacitamente per uguale durata e che per disattivare il servizio era necessario inoltrare preventiva richiesta a mezzo fax all'(800) 92XXXX o scrivendo a Ultracomm; d) che il 23 settembre 2019 ha inviato a Ultracomm Inc. XXX Street XXX – M6K3C5 Toronto ON CANADA, raccomandata con la richiesta di disdetta del contratto riferito alla linea 071-71XXXX a decorrere dal 12 ottobre 2019; e) che l'operatore non ha dato seguito alla suddetta disdetta. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, quanto segue:

1) la risoluzione definitiva del contratto con decorrenza 12 ottobre 2019 come da raccomandata inviata; 2) storno di tutte le fatture emesse successivamente alla disdetta e non pagate dall'utente.

Il gestore telefonico Ultracomm XXX (Ultracall), correttamente convocato all'udienza di discussione del 20 gennaio 2021, non si è costituito nel presente procedimento e, pertanto, non risulta depositata agli atti la memoria difensiva e i documenti a supporto della propria posizione, né tantomeno ha partecipato all'udienza di discussione. Si evidenzia che l'operatore non si è costituito neanche nella fase di conciliazione.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. Dalla documentazione depositata in atti si evince che il 29 aprile 2019 l'istante ha ricevuto la conferma dell'attivazione del servizio Ultracomm in preselezione automatica su rete Telecom, con codice abbonato 29XXXX, riferita all'utenza 071-71XXXX. Si evince inoltre che il 23 settembre 2019 ha inoltrato raccomandata di disdetta del contratto per la fornitura del servizio Ultracomm con decorrenza 12 ottobre 2019 e cioè dopo i 6 (mesi) di durata minima prevista dal contratto sottoscritto. Non avendo ottenuto dall'operatore alcun riscontro alla disdetta inviata, l'istante richiede la risoluzione definitiva del contratto come da comunicazione e lo storno delle fatture non pagate a seguito della disdetta e cioè a decorrere dal 12 ottobre 2019. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni è onere del debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 c.c., ovvero da causa specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi (cfr. Cass. 20 gennaio 2010 n. 936). Inoltre, in assenza di qualsivoglia allegazione e deduzione da parte dell'operatore sul punto, trova applicazione il principio di non contestazione di cui all'articolo 115, comma 1 c.p.c. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero, nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita".

Per quanto sin qui esposto si ritiene, in mancanza di prova contraria, di accogliere le richieste sub

1) e sub 2) e, pertanto, il contratto con codice abbonato numero 29XXXX deve intendersi risolto a decorrere dal 12 ottobre 2019, qualora l'operatore non abbia già provveduto, con conseguente storno delle fatture emesse dall'operatore successivamente alla disdetta e non pagate dall'utente ed eventuale ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi con conseguente ripulitura amministrativo contabile della posizione dell'utente.

## DETERMINA

- Ultracommm XXX (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 22/10/2020, è tenuta a definizione della controversia tra l'utente XXX e Ultracommm XXX (Ultracall) a: • cessare il contratto con codice abbonato numero 29XXXXX, riferito all'utenza 071-71XXXX, a decorrere dal 12 ottobre 2019; • stornare le fatture emesse dal 12 ottobre 2019 con ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione costi e conseguente ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente.

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