



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/230188/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Ultracom 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 della società XXX, del 16/01/2020 acquisita con protocollo n. 0020923 del 16/01/2020;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta la ricezione di fatture Ultracomm, società con cui non ha sottoscritto alcun contratto di servizio telefonico. In particolare nell'istanza introduttiva ha fatto presente quanto segue. La società istante è intestataria della linea telefonica 071-792XXXX gestita da TIM XXXX e dichiara di non aver sottoscritto alcun contratto con l'operatore Ultracomm. Nonostante ciò ha iniziato a ricevere da luglio 2018 fatture Ultracomm per servizi mai richiesti. A seguito di contatto telefonico con il Servizio Clienti della TIM, l'operatore confermava che la linea è sempre stata gestita da TIM e che non risultava alcuna richiesta di subentro da parte di Ultracomm. Ciò a conferma del fatto che nessun servizio è mai stato fornito da Ultracomm. L'istante afferma, inoltre, di aver sempre regolarmente saldato le fatture all'operatore TIM relativamente ai costi ed ai servizi della linea 071-792XXXX. Con reclamo del 16 novembre 2018, l'istante, tramite l'Unione Nazionale Consumatori, confermava quanto sopra esposto chiedendo il disconoscimento dell'eventuale proposta contrattuale applicata e conseguente suo annullamento nonché l'annullamento delle fatture emesse. A tale reclamo non è seguito alcun riscontro.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto quanto segue: 1) disattivazione e/o annullamento dell'eventuale contratto applicato; 2) l'annullamento delle fatture emesse con lo storno integrale dell'insoluto maturato e non dovuto; 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo quantificato in euro 150,00 (centocinquanta/00).

Il gestore telefonico Ultracomm Incorporated (Ultracall), correttamente convocato all'udienza di discussione del 9 aprile 2020, non si è costituito nel presente procedimento con memoria difensiva, né ha depositato documenti a supporto della propria posizione, né infine ha partecipato all'udienza di discussione. 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'art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato B alla Delibera Agcom n. 358/22/ CONS (di seguito denominato Regolamento) ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito specificato. In relazione alla fattispecie del caso in esame occorre innanzi tutto 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. Ultracom non ha adempiuto assolutamente a tale onere probatorio non producendo memoria alcuna, né documento o registrazione telefonica del contratto attivato oltre a non aver neppure partecipato né all'udienza di conciliazione né a quella di definizione. Diversamente l'istante, mediante il deposito delle fatture ricevute ed il reclamo del 16 novembre 2018, ha provato l'attivazione unilaterale di una proposta contrattuale da parte dell'operatore. Infatti, dalle fatture acquisite agli atti risulta addebitato per la numerazione 071-792XXXX il canone "Valore Meno" a decorrere dal mese di luglio 2018 fino al 2 novembre 2018, data in cui sono stati addebitati i costi di disattivazione del contratto medesimo. Per le suddette motivazioni si accoglie, pertanto, la richiesta sub 2) di storno dell'intera posizione debitoria fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con conseguente ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente e ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione spese.

Si ritiene superata, invece, la richiesta sub 1) relativa alla disattivazione e/o annullamento del contratto per facta concludentia avendo il gestore addebitato i costi di disattivazione che fanno presumere la chiusura del contratto. Qualora medio tempore l'operatore non abbia provveduto a tale incombenza si ordina a norma dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento di adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente. Si accoglie, infine, la richiesta sub 3) di riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) per mancata risposta al reclamo considerato l'invio del reclamo scritto del 16 novembre 2018, la mancata risposta allo stesso e la mancata costituzione in udienza innanzi alla presente Autorità.

#### DETERMINA

- Ultracom Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 16/01/2020, è tenuta a : 1) adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente a norma dell'articolo 20, comma 4, Regolamento di procedura e nello specifico alla disattivazione del contratto qualora il gestore non abbia già provveduto; 2) stornare l'insoluto ad oggi maturato con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente; 3) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), per la mancata risposta al reclamo.

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