



CORECOM Sardegna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/485459/2021

***** - 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 la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA l’istanza della società ***** , del 22/12/2021 acquisita con protocollo n. 0493478 del 22/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 20/12/2021 la società ***** , codice fiscale/P.IVA ***** , rappresentata da ***** ha presentato in data 22/12/2021 l’istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l’operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall). La società istante, premesso di non aver mai richiesto l’attivazione di alcun servizio con l’operatore convenuto, e precisato che a far data da aprile 2021 l’utenza è regolarmente servita dall’operatore TIM S.p.A.

(pertanto non si disconoscono totalmente addebiti di fornitura servizio da altri operatori), riferisce di aver ricevuto ad agosto 2021 un estratto conto riportante presunte fatture relative all'utenza intestata alla medesima. L'istante riferisce di aver reiterato diversi reclami all'operatore rimasti inevasi.

Chiede pertanto:

- 1) la cessazione immediata del servizio;
- 2) lo storno integrale dell'insoluto attuale e delle successive fatture fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione;
- 3) Il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito in totale esenzione spese;
- 4) l'indennizzo per attivazione di servizi e/o contratti non richiesti;
- 5) l'indennizzo per l'onorario delegato, in virtù del fatto, anche della mancata comparizione all'udienza di conciliazione.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore non ha partecipato all'udienza di conciliazione e non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione nell'ambito del presente procedimento.

3. Motivazione del provvedimento

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. È necessario evidenziare che, data la mancata partecipazione al procedimento da parte dell'operatore, l'intera vicenda è stata ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante. Le domande 1, 2 e 3 di cessazione del contratto e di storno integrale della posizione debitoria e delle successive fatture fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione nonché di ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti senza oneri per l'istante, devono essere accolte come di seguito precisato. L'istante, nell'ambito del procedimento di conciliazione ha prodotto l'estratto conto inoltrato nel mese di agosto 2021 dall'operatore, (per l'importo di € 99,80). emesso con riferimento ad un contratto del quale contesta l'esistenza e la validità, giacché riferisce di non averne mai chiesto l'attivazione. Da orientamento costante Agcom e Corecom quando – come nel caso in esame – l'utente attiva il procedimento contestando la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, è onere dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. Nel caso di specie, deve rilevarsi come l'operatore convenuto non abbia adempiuto al suddetto onere probatorio; l'operatore, infatti, non ha partecipato all'udienza di conciliazione e non ha presentato memorie, non producendo, dunque, alcun modulo o documento né registrazione telefonica da cui risulti la volontà dell'istante di concludere il contratto. In questa prospettiva devono essere accolte le richieste dell'istante di cessazione del contratto in esenzione spese a carico dell'istante, di storno dell'intera posizione debitoria attuale e delle successive fatture fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione e di ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti. Viceversa la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, va respinta stante l'assenza di un reclamo. A tal proposito si evidenzia, infatti, che l'art. 13 comma 1 del regolamento indennizzi prevede che nella fattispecie contemplata dall'art. 9 (Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti), il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Ebbene, nel caso di specie, l'istante, che pure nell'ambito della procedura di conciliazione - riferisce di aver presentato in data 8 agosto 2021 un reclamo, non ne produce copia, né ne indica gli elementi identificativi e per costante orientamento dell'autorità, non è sufficiente la generica indicazione dei reclami inoltrati ... senza indicare gli elementi identificativi degli stessi. Se è vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, e anche vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Non può, infine, essere accolta la richiesta di indennizzo per l'onorario del delegato, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie, si svolge tramite la piattaforma ConciliaWeb, è completamente gratuita e non necessita dell'assistenza di un delegato. Possono tuttavia essere riconosciute a favore dell'utente le spese di procedura, liquidate ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento e quantificate

in € 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.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/12/2021, è tenuta a

- a) la chiusura, immediata in esenzione spese, del contratto dedotto in controversia;
- b) lo storno integrale delle fatture emesse ed in emissione fino alla chiusura del contratto
- c) la corresponsione di € 50,00 per spese di procedura
- d) comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente determina 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
NOEMI ATZEI