

DELIBERA N. 41/2024

**XXXX XXXXXXXX / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/442420/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/03/2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXX XXXXXXXX del 15/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto con il convenuto gestore per servizi di telefonia fissa, rappresenta: "Nel mese di dicembre 2020, la predetta (n.b. X'Xxxxx Xxxx) veniva contattata telefonicamente da un operatore che asseriva di agire alle dipendenze della TELECOM ITALIA s.p.a., società con cui la sig.ra X'Xxxxx ha sottoscritto un contratto di fornitura di servizio telefonico ancora in corso, proponendo agevolazioni sui costi della linea fissa in oggetto. In realtà, come solo scoperto all'atto della ricezione della prima fattura, avvenuta in data 2 febbraio 2021, il predetto operatore agiva per conto della ULTRACOMM INC., e sempre per conto della stessa faceva stipulare alla sig.ra X'Xxxxx un contratto con cui veniva attivato il seguente servizio a pagamento: "Servizio ULTRACOMM in Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia". Ebbene, da quanto accaduto risulta chiaro che la predetta signora è stata vittima di pratica commerciale scorretta da Voi (n.b. riferito alla ULTRACOMM) perpetrata poiché giammai avrebbe sottoscritto il suddetto contratto e soprattutto alle condizioni di poi rivelatesi. Infatti, quest'ultimo è stato concluso a seguito di conversazione telefonica sì registrata ai sensi di legge, ma artatamente manipolata nella fase della sua formazione. La sig.ra X'Xxxxx, nel corso della registrazione, più volte interrompeva l'operatore telefonico per chiedere delucidazioni in merito ad alcuni aspetti della procedura avviata dallo stesso, nonché dell'offerta da lui proposta. Tuttavia, nonostante le perplessità sollevate, egli si esimeva dal fornire adeguata motivazione sui punti controversi, inducendo la mia cliente a fidarsi delle rassicurazioni del professionista e riavviando la registrazione onde non far pervenire al suo interno alcuna interruzione dovuta dalle incertezze e dai dubbi della stessa. Dalle considerazioni sopra rappresentate non vi è dubbio alcuno che nei confronti della sig.ra X'Xxxxx vi è stata una totale assenza di chiarezza in virtù di quanto disposto non solo dal dettato normativo in tema di tutela del consumatore (si veda, art. 49 del Codice del Consumo), ma, altresì, una violazione delle norme di correttezza e buona fede cui il professionista è sempre tenuto". Sulla base di tali premesse, chiede I) Immediato recesso dal contratto di abbonamento qualora non fosse avvenuto; II) Lo storno dell'attuale insoluto di eventuali fatture illegittimamente emesse o in emissione, a tacitazione di ogni pretesa già vantata; III) Il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione spese. IV) Corresponsione di un indennizzo pari ad € 2,50 per ogni giorno di attivazione della non richiesta prestazione di Carrier Preselection (art. 7, co. 1, All. A della Delibera n. 73/11/CONS). V) Indennizzo forfettario di euro 500,00, o di altra somma ritenuta equa, per il grave disagio subito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha depositato memorie.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Preliminarmente, occorre specificare che esula dalle competenze di questo Corecom l'accertamento di eventuali vizi del contratto, come il dolo nella fase di stipula, e la declaratoria di annullamento. Esula inoltre dalle competenze del Corecom l'accertamento di condotte costituenti reato. Tali questioni rimangono riservate alla cognizione dell'Autorità giudiziaria, e non ci si potrà esprimere in questa sede sulla loro sussistenza. Ciò premesso, si procederà all'esame delle richieste tenendo conto del quadro probatorio esibito in atti. La richiesta sub I), di "Immediato recesso dal contratto di abbonamento qualora non fosse avvenuto", non rientra nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, deliberazione Agcom 203/18/CONS). La facoltà di recesso rimane un diritto della parte, che può essere esercitato secondo le modalità stabilite dalla legge e dal contratto. Devono essere dichiarate inammissibili le richieste sub II), di "storno dell'attuale insoluto di eventuali fatture illegittimamente emesse o in emissione, a tacitazione di ogni pretesa già vantata" e sub III), di "ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione spese"; trattandosi di domande "nuove", non proposte in sede di conciliazione. Come noto, affinché le questioni proposte in sede di definizione siano esaminabili, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, [...] poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni (Cfr. Del. n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"). La domanda sub IV), di "Corresponsione di un indennizzo pari ad € 2,50 per ogni giorno di attivazione della non richiesta prestazione di Carrier Preselection", non può trovare accoglimento. L'utente, pur contestando un comportamento non trasparente del gestore in fase di contrattazione, afferma di aver sottoscritto un contratto il cui oggetto e le cui condizioni sono ignoti a questo Corecom, non essendo stato lo stesso allegato in atti. Non è dunque possibile stabilire se il servizio di Carrier Preselection fosse negozialmente previsto. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 28 marzo 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco

Il Dirigente
Dott. Giuseppe Musicco

