

Oggetto: definizione della controversia della controversia A. Gxxx/Ultracomm (Rif. Lazio/D/336/2018)

## IL DIRETTORE

- VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1, e successive modifiche e, in particolare l'art. 24;
- VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 ("Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale") e successive modifiche;
- VISTO il "Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale", approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;
- VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) e in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);
- VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 ("Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107");
- VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto Dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";
- VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della Struttura Amministrativa di supporto al Comitato regionale per le Comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/22, l'incarico è di responsabile della struttura amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;
- VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);
- VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);
- VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (*Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione*), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Corecom;
- VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019, con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le Comunicazioni della Regione Lazio (Corecom Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Conciliaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza di A. Gxxx di cui al prot. D1597 del 20/03/2018;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 14/03/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Posizione dell'Utente**

Angelo Gomme lamenta di essere stato contattato, con raggio, da Ultracomm, il cui interlocutore telefonico si sarebbe spacciato per operatore Telecom. Quest'ultimo proponeva un contratto a condizioni di maggior favore e risparmio in fattura. Solo successivamente l'utente avrebbe appreso che sulla linea era stato applicato il servizio di preselezione automatica su rete Telecom Italia.

L'utente sostiene di non aver mai firmato un contratto e di aver subito "intimidazioni" da un operatore Ultracomm, dopo aver inviato lettera di disdetta, finalizzata ad ottenere il pagamento delle fatture.

Richiede storno delle fatture e riconoscimento dell'indennizzo previsto.

### **2. Posizione dell'operatore**

Ultracomm non ha prodotto memorie, né ha partecipato all'udienza di conciliazione.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'oggetto della controversia è riferibile all'attivazione del servizio "carrier preselection" da parte di Ultracomm.

L'istante riferisce di non aver mai sottoscritto alcun contratto con l'operatore Ultracomm.

Dalla narrazione dei fatti, parte istante dichiara di essere stato contattato da un operatore Telecom, rivelatosi, invece, Ultracomm solo successivamente, con l'arrivo della prima fattura. Un contatto telefonico, da qualificarsi, a suo avviso, come raggio.

L'utente Angelo Gomme ha inviato prontamente disdetta, una volta ricevuta la prima fattura.

Serve osservare che Ultracomm ha ritenuto di non presenziare all'udienza fissata per la conciliazione. Né ha inteso comparire alla presente procedura di definizione, mediante deposito di scritti difensivi.

La condotta del gestore rende quanto mai difficoltoso stabilire, se parte istante abbia, o meno concluso un contratto con l'operatore convenuto.

Stando alla documentazione in atti, sembra corretto annullare la fattura avente numero conto 336095 del Gennaio 2018, per €. 100,37.

Appare, altresì, corretto indennizzare, ai sensi dell'art. 7 della 73/11/ Cons, il periodo dal 1° Agosto 2017, al giorno dell'invio della disdetta, ovvero il 6.10.2017, pari a gg. 67, per un indennizzo totale di €. 167,50.

In definitiva, si ritiene accolta la domanda, con storno della fattura suindicata, oltre al riconoscimento dell'indennizzo indicato

Per quanto attiene alle spese di procedura, stante la natura del presente procedimento si quantificano in € 50,00 (euro cinquanta/00).

### **DETERMINA**

per i motivi sopra espressi, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

Il parziale accoglimento dell'istanza A. Gxxx nei confronti della società Ultracomm che è tenuta a riconoscere, oltre ad € 50/00 di spese di procedura:

- annullare la fattura avente numero conto 336095 del Gennaio 2018, per €. 100,37
- riconoscere un indennizzo onnicomprensivo di € 167,50

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to