

DELIBERA N. 2/2021

**XXX / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/274821/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Il Corecom Umbria del 21/1/2021;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 05/05/2020 acquisita con protocollo n. 0193781 del 05/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari cod. cliente n. XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) cliente Tim, riceveva dall'odierna convenuta, che si spacciava per Telecom, una proposta per la modifica del contratto a condizioni più vantaggiose;
- b) in realtà, Ultracom ha attivato un contratto mai richiesto ed ha emesso fatture.

In base a tali premesse, l'istante chiede lo storno/rimborso degli addebiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere accolta secondo quanto di seguito precisato.

L'istante ha versato agli atti del fascicolo un estratto conto del gestore datato 2 marzo 2020, contenente addebiti riguardanti il mese di febbraio 2020 per Canone mensile Valore Meno, oltre ad analoghe fatture riguardanti i mesi di marzo ed aprile, contenente, quest'ultima, anche i costi di disattivazione.

L'istante afferma di non aver mai concluso alcun contratto con il gestore, né quest'ultimo fornisce alcuna prova contraria, con la conseguenza che spetta all'utente lo storno/rimborso di tutti gli addebiti, sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con il ritiro della eventuale pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli eventuali rimborsi devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di

presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.
Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da Tabaccheria Funari Marina, via Roma, 41 – 05030 Otricoli (Terni), per i motivi sopra indicati, l'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall), in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare tutti gli addebiti, sino a chiusura del ciclo di fatturazione, con il ritiro della eventuale pratica di recupero del credito a propria cura e spese.

Le somme eventualmente rimborsate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Perugia, 21 gennaio 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Stefano Cardinali

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli