

DELIBERA 358/2023/CRL/UD del 21/07/2023
Mxxx D. / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/358498/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di Mxxx D. del 25/11/2020 acquisita con protocollo n. 0497904 del 25/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Ultracomm Incorporated (Ultracall), lamentando l'attivazione dell'abbonamento senza autorizzazione. Per tal ragione contesta le fatture emesse e richiede il relativo storno. Inoltre richiede indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti ed indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente richiede lo storno delle fatture emesse per essere stato attivato il servizio senza averne fatto richiesta. Anzi è stato costretto ad effettuare disdetta, lavorata il 4.11.2020. Risultano in atti due pec di reclamo del 6.8.2020 e del 3.9.2020. Per quanto riguarda le richieste di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e per mancata risposta ai reclami le stesse possono essere accolte con i limiti quantitativi di seguito specificati. L'utente lamenta l'attivazione dei servizi non richiesti ed il pagamento delle relative fatture dal 2019. Vi è, però, che il primo reclamo è del 6.8.2020 così come in atti sono presenti solo due fatture di settembre e novembre 2020, quest'ultima di chiusura del contratto alla data del 4.11.2020. Stando così le cose è possibile accogliere la richiesta di attivazione di servizio non richiesto dal 6.8.2020 al 4.11.2020 data di cessazione del contratto ex art. 9, comma 1, del Regolamento indennizzi, € 450,00. Spetta, pure, l'indennizzo, nella misura massima di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami da considerarsi in maniera unitaria. ULTRACOMM è altresì, tenuta, allo storno della posizione debitoria fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. D. Mxxx nei confronti della società ULTRACOMM, che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante, maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: la somma di € 450,00 a titolo di attivazione di servizio non richiesto ed € 300, 00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo. ULTRACOMM è altresì, tenuta, allo storno della posizione debitoria fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

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

Roma, 21/07/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to