

**DELIBERA N. 58/2021/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxx/ Ultracomm  
Incorporated (Ultracall)**

**(GU14/ 375990/2021)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 26 maggio 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza della società xxxx, del 11/01/2021 acquisita con protocollo n. 0011299 del 11/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 0575 364xxx con la società Ultracomm Incorporated (Ultracall) lamenta la mancata lavorazione della disdetta e la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione acquisita al fascicolo e nella risposta alla richiesta istruttoria ha dichiarato quanto segue:

- di avere comunicato “*ad Ultracomm la disdetta per la linea fissa della propria ditta nel settembre 2019 (...) tramite call center*” così come indicato dall’operatore medesimo;
- di avere effettuato la disdetta telefonica “*nella prima settimana del mese di settembre*”;
- di avere ricevuto il sollecito di pagamento per “*una fattura con canone di novembre 2019 e costi di disattivazione per 86,89*”;
- di ricevere “*numerosi telefonate dal recupero crediti*”;
- di non avere “*mai ricevuto le fatture in contestazione*”;

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) la “*disdetta della linea a far data dal settembre 2019*”;
- ii) lo “*storno fatture insolute e di prossima emissione e [il] ritiro pratica recupero crediti in gratuità*”.

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) non ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento alcuna memoria difensiva.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare va dato atto che l’operatore non ha presentato alcuna memoria e

dunque le asserzioni di parte istante devono considerarsi incontestate (*c.fra* Delibera 86/18/CIR, Delibera 194/18/CIR).

Sempre in via preliminare si precisa che le domande dell'istante *sub i)* e *sub ii)* saranno valutate congiuntamente secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, saranno interpretate come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto la mancata o ritardata lavorazione del recesso effettuata dall'istante per l'utenza *de qua*.

Nel merito.

*In primis* va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del D.L. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, l'istante riferisce di avere comunicato la propria disdetta all'operatore *“nella prima settimana del mese di settembre”*.

Ai fini della determinazione della data di efficacia del recesso, si osserva che, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante, né dell'operatore appare congruo individuare tale data nel giorno 8 ottobre 2019, ovvero a distanza di trenta giorni dalla comunicazione della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data dell'8 ottobre 2019 fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxx nei confronti di Ultracomm Incorporated (Ultracall).
2. La società Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data dell'8 ottobre 2019 fino a conclusione del ciclo di fatturazione e al ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

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.

Firenze, 26 maggio 2021

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*