

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: ■■■ Leonelli /Ultracomm**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Gemma Pastore** *in sostituzione del Dott. Luciano Moretti, Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. **■■■**

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 48 del 10 febbraio 2014 con il Sig. ■■■ Leonelli chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Ultracomm ■■■ (di seguito, per brevità, Ultracomm) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota dell'11 febbraio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

L'istante intestatario di un contratto di telefonia fissa di tipo residenziale per l'utenza n. [REDACTED], lamenta, nell'ambito della procedura di trasferimento dell'utenza dal gestore Ultracommm al gestore Telecom Italia [REDACTED] la doppia fatturazione nel periodo febbraio – luglio 2013.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

l'istante riferisce che, in data 14 febbraio 2013, si completava, a seguito di specifica richiesta in tal senso, il trasferimento dell'utenza *de qua* dall'operatore Ultracommm all'operatore Telecom Italia [REDACTED]

Per il tramite dell'associazione Federconsumatori Toscana l'istante inviava lettera raccomandata A/R datata 7 agosto 2013 agli operatori Ultracommm e Telecom Italia [REDACTED] con la quale provvedeva a formalizzare la disdetta contrattuale nei confronti di Ultracommm, lamentando di aver ricevuto nel periodo febbraio - luglio 2013 fatture da entrambi gli operatori e chiedendo lo storno dell'intera posizione debitoria.

In data 13 novembre 2013, l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di entrambi gli operatori presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con accordo con l'operatore Telecom Italia [REDACTED] e, per quanto riguarda l'operatore Ultracommm, con la mancata adesione alla procedura conciliativa.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. Leonelli ha chiesto:

- 1) "lo storno della situazione debitoria con ritiro pratica di recupero dei crediti";
- 2) il "perfezionamento della disdetta";
- 3) il rimborso dei canoni "indebitamente pagati per € 61,05 nel periodo febbr. - luglio 2013";
- 4) un "equo indennizzo per il mancato passaggio a nuovo operatore".

In data 11 marzo 2014 la società Ultracommm, nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con la quale ha rigettato ogni addebito; in particolare, in merito al trasferimento dell'utenza da Ultracommm a Telecom Italia [REDACTED] ha precisato di non essere stata "informata da alcuno, né tantomeno dal Sig. [REDACTED] Leonelli che, nel rispetto di quanto espresso agli articoli 12 e 13 delle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte il 29/09/2008 (...) avrebbe potuto e dovuto comunicare la sua volontà di recesso" considerando, quindi, legittimamente addebitato ogni importo. Infine ha puntualizzato che, dopo aver ricevuto la missiva del 7 agosto 2013, aveva cessato "immediatamente" il servizio di preselezione automatica.

In pari data, nel rispetto dei termini procedurali, l'istante ha fatto pervenire una propria memoria difensiva nella quale ribadiva le medesime richieste di cui all'istanza.

In data 25 marzo 2014 la società Ultracommm ha fatto pervenire una nota integrativa che, essendo stata fatta pervenire oltre il termine concesso dal responsabile del procedimento, risulta irricevibile.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In via preliminare occorre osservare che, con riferimento alla richiesta di cui al punto 2) delle domande, essa non solo esula dalla competenza di questa Autorità ai sensi di quanto previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento, ma, soprattutto, risulta, sul punto, cessata la materia del contendere, stante l'avvenuto trasferimento dell'utenza *de qua* all'operatore Telecom Italia [REDACTED] in data 14 febbraio 2013, come dichiarato dall'istante stesso.

Nel merito:

- con riferimento alla richiesta di cui al punto 1) delle domande, si osserva che dall'istanza non è dato capire che cosa l'istante intenda quando parla di "situazione debitoria" atteso che niente emerge in relazione a quali siano gli addebiti che sarebbero non dovuti, per i quali si richiede lo storno, non essendo presente in atti alcun documento dal quale si possa evincere quanto sopra; in particolare, nessuna fattura o richiesta di recupero del credito è stata allegata. Pertanto, attesa la complessiva indeterminatezza della domanda, non è possibile per questa Autorità effettuare un'adeguata disamina e, di conseguenza, dovrà essere rigettata;

- con riferimento alla richiesta di cui al punto 4) delle domande, nessun indennizzo è dovuto per "il mancato passaggio al nuovo operatore", atteso che in data 14 febbraio 2013 l'istante stesso dichiara essere avvenuta la migrazione dell'utenza *de qua* all'operatore Telecom Italia [REDACTED].;

- con riferimento alla richiesta di cui al punto 3) delle domande, nessun rimborso è dovuto all'istante per quanto pagato per il canone all'operatore Ultracommm con riferimento al periodo febbraio-luglio 2013 per quanto di seguito specificato.

All'esito delle risultanze istruttorie, va rilevato infatti che, nonostante la sottoscrizione di un contratto con l'operatore Telecom Italia [REDACTED] per la migrazione dell'utenza, non risulta alcuna richiesta di cessazione del servizio di CPS (*Carrier Pre-Selection*) attivo con la società Ultracommm; di talché non sussiste alcuna responsabilità in capo a quest'ultima in ordine alla ricezione della relativa fatturazione lamentata dall'istante, dato che nessuna comunicazione di recesso le è stata fatta pervenire. Si osserva inoltre che il servizio reso dall'operatore Ultracommm, nel periodo febbraio – luglio 2013, era attivo e funzionante, e con ciò pienamente fruibile dall'utente. Gli importi dei canoni sono stati dunque legittimamente addebitati in quanto l'operatore Ultracommm ha sempre assicurato l'erogazione del servizio fino alla ricezione della missiva del 7 agosto 2013 con cui l'istante provvedeva a formalizzare disdetta.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione della Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 luglio 2015;

Con voti unanimi

**DELIBERA**

il rigetto dell'istanza avanzata in data 10 febbraio 2014 dal Sig. ■■■ Leonelli nei confronti di Ultracomm ■■■, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Gemma Pastore*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*