

DETERMINA DIRETTORIALE 10/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/494240/2022

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Compagnia
di S. Orsola - Ultracom Inc Incorporated (Ultracall)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza della società Compagnia di S. Orsola, del 26/01/2022 acquisita con protocollo n. 0026747 del 26/01/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La Compagnia di S. Orsola, intestataria dell’utenza telefonica n. 0461810xxx, ha lamentato l’indebita fatturazione da parte della società Ultracom Inc di importi addebitati successivamente alla migrazione. In particolare, l’istante, cliente Ultracom Inc, ha rappresentato di avere richiesto nel mese di maggio 2021 la migrazione della predetta numerazione in TIM per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL. Nonostante il trasferimento della risorsa numerica avvenuto in data 21 giugno 2021, la società Ultracom Inc perseverava nella fatturazione di importi a fronte di un servizio non più usufruito nei mesi rispettivamente di luglio, agosto e settembre 2021. Di seguito, noncurante del reclamo formalizzato in data 09/09/2021, la società Ultracom Inc sollecitava, con l’invio della nota del 02/12/2021, il pagamento dell’importo di euro 139,25 quale somma degli importi fatturati, con maggiorazione degli interessi di mora, con l’avvertenza di avere conferito mandato alla Prospective Management Services per il recupero dei crediti. Mediante l’intervento

di questa Autorità, l'istante chiede: i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese; ii. lo storno delle fatture emesse e di quelle di prossima emissione con contestuale ritiro della pratica di recupero crediti.

La società Ultracomm Inc non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che la società Ultracomm Inc avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico e delle connessioni generate dall'utenza telefonica di cui si controverte e la correttezza sia delle fatture emesse a far data dal mese di luglio 2021 che delle connesse operazioni di contabilizzazione. Al riguardo, detto operatore non ha dimostrato la legittimità delle voci di addebito presenti nelle fatture, oggetto di contestazione. Pertanto, verificata l'insussistenza di alcuna documentazione di dettaglio dei consumi prodotta dalla società Ultracomm Inc a decorrere dal mese di luglio 2021, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società successivamente al predetto arco temporale che possa giustificare la fatturazione degli importi imputati a qualsiasi titolo. Ergo, possono ritenersi accoglibili le richieste dell'istante di cui ai punti i., e ii., di risoluzione contrattuale in esenzione spese e di storno di tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3, della delibera n. 126/07/CONS.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 26/01/2022, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0461810xxx riferita al numero di conto n. 672xxx, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella