

DETERMINA DIRETTORIALE 11/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/355113/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bortolotti -
Ultracomm Incorporated (Ultracall)**

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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 l’istanza dell’utente Bortolotti, del 18/11/2020 acquisita con protocollo N. 0483780 del 18/11/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0462230xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente ha dichiarato che «è stata contattata da un operatore telefonico che si presentava come dipendente Telecom» e, nella convinzione che lo fosse, ha aderito ad una proposta contrattuale dell’operatore; b. viceversa, quando ha poi ricevuto la documentazione contabile, «ha capito di aver cambiato operatore telefonico e ha chiesto il rientro in TIM». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la cessazione del rapporto contrattuale; ii. l’azzeramento di qualsivoglia pretesa economica, con regolarizzazione della posizione amministrativa contabile e il ritiro della pratica di recupero credito.

L’operatore Ultracomm Incorporated non ha depositato memorie, né ha partecipato all’udienza di discussione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell’istante di cui al punto i. merita accoglimento, atteso che parte istante ha confermato che l’utenza dedotta in controversia è rientrata in TIM S.p.A. Pertanto, il rapporto con l’operatore convenuto deve intendersi cessato. Anche la richiesta dell’istante di cui al punto ii. può essere accolta, stante il fatto che l’operatore non ha dimostrato la legittimità degli importi addebitati all’utente. Pertanto, la società Ultracomm Incorporated è tenuta ad annullare qualsivoglia pretesa creditoria nei confronti di parte istante, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell’utente e ritiro della pratica di recupero credito.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell’istanza del 18/11/2020, è tenuta a annullare qualsivoglia pretesa creditoria nei confronti di parte istante, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell’utente e ritiro della pratica di recupero crediti, fermo restando la cessazione del contratto in esenzione spese.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall’articolo 19, 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini