

DETERMINA DIRETTORIALE 113/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/261165/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Carpe Diem – 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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza della società CARPE DIEM, del 26/03/2020 acquisita con protocollo N. 0135801 del 26/03/2020

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 di un’utenza business, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente ha dichiarato di aver aderito ad una proposta contrattuale dell’operatore convenuto nella convinzione, falsamente indotta, che fosse TIM S.p.A., «(come più volte ingannevolmente garantito dagli operatori del call center che mi hanno contattato)»; b. viceversa, quando ha poi ricevuto la documentazione contrattuale in formato cartaceo, «si è avuta contezza del raggio», pertanto la società istante ha esercitato tempestivamente il diritto di recesso; c. tuttavia, nonostante la richiesta di recesso, l’operatore ha avviato il ciclo di fatturazione; d. inoltre, «dal mese di agosto sino qualche giorno fa la linea telefonica non ha funzionato, arrecando gravi disagi alla mia società». 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; iii. «indennizzi automatici previsti per la mancata risposta al recesso esercitato euro 300»; iv. la liquidazione dell’indennizzo «per sospensione o cessazione del servizio (mancato funzionamento della linea telefonica 60 giorni circa/euro 7.50 al dì)».

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 parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell’istante di cui al punto i. deve ritenersi soddisfatta per effetto della comunicazione di recesso che deve ritenersi inviata tempestivamente dall’utente, in assenza di prova contraria. 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 contestati. Pertanto, l’operatore è tenuto ad annullare qualsivoglia pretesa creditoria nei confronti di parte istante, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell’utente. La richiesta dell’istante di cui al punto iii., viceversa, non può trovare accoglimento in quanto la comunicazione di recesso non implica una risposta da parte dell’operatore che, viceversa, è obbligato a fornire riscontro esclusivamente ai reclami dell’utente e nel fascicolo non è stato depositato alcun reclamo, ma solo una richiesta di indennizzi. Infine, anche la richiesta di indennizzo di cui al punto iv. non può essere accolta, atteso che, il periodo di disservizio, con particolare riguardo al dies a quo e al dies ad quem non è stato adeguatamente specificato; infatti, la descrizione formulata dall’utente nell’istanza

risulta eccessivamente generica e imprecisa ai fini del computo pro die dell'indennizzo eventualmente spettante.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/03/2020, è tenuta a annullare qualsivoglia pretesa creditoria nei confronti di parte istante, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente, ferma 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