

Determina fascicolo n. GU14/434350/2021

Definizione della controversia Demetz - Ultracomm 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 xxxprocedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento;

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”;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente DEMETZ, del 17/06/2021 acquisita con protocollo n. 0270xxx del 17/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 0471793xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. nel mese di aprile, è stata contattata telefonicamente da un operatore che ha riferito di chiamare per conto di TIM (con cui era già cliente) e ha proposto un’offerta più vantaggiosa; b. nel corso della telefonata, parte istante ha confermato che intendeva procedere a un upgrade del contratto con TIM, invece è stata truffata perchè dopo alcuni giorni ha ricevuto via e-mail la conferma dell’avvenuto cambio gestore, rimanendo completamente disservita, senza linea voce e internet; c. ha subito provveduto a riattivare il contratto con TIM, ma è stato comunicato che il numero di telefono non era più attivo e che non era più possibile assegnargelo; d. ha ricevuto la fattura nr. 0026518202xxx del 04.06.2021 per un totale di euro 113,69 che non è stata pagata. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. l’annullamento del contratto con Ultracall; ii. la regolarizzazione della posizione amministrativa; iii. la riattivazione della linea telefonica con TIM.

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 all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti. Nel caso di specie, la società Ultracomm non ha depositato la documentazione contrattuale relativa alla migrazione dell'utenza telefonica intestata al sig. Demetz. Tanto premesso, in mancanza della documentazione sopra indicata, le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. meritano accoglimento e la società Ultracomm sarà tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese, alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute e al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento preso atto della mutata volontà della parte istante che nel corso della discussione ha dichiarato di non essere interessato alla riattivazione della linea telefonica.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/06/2021, è tenuta a alla chiusura del contratto in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante fino alla chiusura del ciclo di fatturazione oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a propria cura e spese.

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
Mario Staderini