

## **Determina Fascicolo n. GU14/448649/2021**

### **Definizione della Controversia De Vigili - 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 procedure 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 DEVIGILI, del 07/08/2021 acquisita con protocollo n. 0335494 del 07/08/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 0461246xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. è stato contatto telefonicamente da un’operatrice la quale, presentandosi come operatrice TIM, ha offerto un cambio del piano tariffario al costo di euro 22,95 per sempre; b. tuttavia, dopo aver contattato il servizio clienti di TIM, ha verificato che quanto riferito verbalmente non era vero e, pertanto, ha comunicato immediatamente a TIM la volontà di non voler migrare ad altro operatore ma essendo già stata effettuata la migrazione ha contestato l’attivazione con reclamo del 2 febbraio 2021 con cui ha comunicato formalmente di voler recedere da qualsiasi contratto in essere con Ultracall essendo stato attivato sulla base di informazioni non vere e ha chiesto, altresì, lo storno di qualsiasi somma emessa e l’eventuale disattivazione dell’utenza n. 0461246xxx senza alcuna penale; c. diversamente da quanto richiesto, ha ricevuto la fattura n. 2129 nella quale sono addebitati i costi dell’utenza di febbraio nonché il costo del contributo di disattivazione in quanto la linea è stata disattivata; d. non è più riuscito a rientrare in TIM, dovendo rinunciare alla numerazione subendo un

grave disagio per la perdita del numero. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto la regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture emesse.

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, la richiesta dell'istante può trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti. Nel caso di specie, la società Ultracomm non ha depositato la documentazione contrattuale relativa alla richiesta di migrazione dell'utenza telefonica intestata al sig. Devigili. In mancanza della documentazione debitamente sottoscritta dall'istante, la richiesta dell'istante merita 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.

#### DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 07/08/2021, 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  
Giovanni Santella