

DETERMINA DIRETTORIALE 155/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/453860/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D.M. - 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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente D.M., del 05/09/2021 acquisita con protocollo n. 0352407 del 05/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0461532xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente ha dichiarato che «nel mese di ottobre 2020 è stato contattato telefonicamente da un operatore di ULTRACALL spacciandosi per addetto Tim. L’operatore ha proposto una nuova offerta tariffaria per la linea telefonica fissa “LINEA SMART BASE ANALOGICA” e ha richiesto il codice cliente che è in buon fede è stato comunicato»; b. «nei giorni successivi la linea telefonica fissa del numero 0461532xxx è stata disattivata senza nessun preavviso. L’utente è rimasto senza linea telefonica per circa 20 giorni e quindi non ha mai usufruito del servizio di ULTRACALL»; c. «TIM per riattivare la linea telefonica ha dovuto sostituire il vecchio numero telefonico con uno nuovo (0461511xxx) e l’utente ha dovuto pagare un nuovo allacciamento»; d. «dal mese di novembre stanno arrivando richieste di pagamento con estratti conti e fatture e tre bollettini postali in periodi diversi con importi da pagare Il 19/05/2021, in relazione a tanto è stato inviato reclamo al seguente indirizzo mail: service@ultracall.ca». In base a tali premesse, parte istante ha chiesto «che la compagnia ULTRACALL non invii più solleciti di pagamento e avvisi di mora».

L'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall) non ha depositato memorie, né ha partecipato all'udienza di discussione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante può trovare accoglimento per i motivi che seguono. In assenza di prova contraria i fatti dedotti in controversia, così come rappresentati dall'utente, devono intendersi per accertati. In particolare, atteso che l'operatore convenuto non ha dimostrato la legittimità degli importi richiesti, non avendo provato l'erogazione di qualsivoglia prestazione contrattuale, alcuna pretesa creditoria può vantare nei confronti dell'istante. Pertanto, la società Ultracomm Incorporated (Ultracall), è tenuta ad annullare qualsivoglia pretesa creditoria nei confronti del Sig. D., 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 05/09/2021, 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 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