

DETERMINA DIRETTORIALE 37/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/539325/2022

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LA NORIA DI
C.D. & C. - 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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza della società LA NORIA S.A.S. DI CAVALLARI DANILO & C., del 18/07/2022 acquisita con protocollo n. 0221490 del 18/07/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La società La Noria di C.D. & C., intestataria delle utenze telefoniche n. 0463970xxx e 0463970xxx, ha lamentato l’indebita fatturazione da parte della società Ultracomm Inc. di importi addebitati successivamente alla migrazione. In particolare, l’istante, già cliente di Ultracomm Inc., ha rappresentato quanto segue: a. in data 21 gennaio 2022, l’utente ha inviato a Ultracomm Inc., tramite PEC, la disdetta del contratto (numero di conto 83xxx) per la fornitura di servizi sulle utenze dedotte in controversia; b. nonostante agli inizi del mese di febbraio 2022 sia avvenuto il trasferimento delle risorse numeriche verso altro gestore (WiMORE), la società Ultracomm Inc. ha perseverato nella fatturazione di importi, a fronte di un servizio non più usufruito nei mesi di febbraio e marzo 2022. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la cessazione definitiva del contratto; ii. lo storno delle fatture emesse e di quelle di eventuale prossima emissione.

L'operatore Ultracomm Inc. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva, 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. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti - anche a seguito della richiesta istruttoria formulata nei confronti della parte istante il 26 ottobre 2022 - è emerso che l'utente in data 21 gennaio 2022 ha inviato alla società Ultracomm Inc. una richiesta di cessazione del contratto con numero di conto 83xxx, relativo alle due numerazioni 0463970xxx e 0463970xxx. L'istante ha, poi, dichiarato di aver contrattualizzato la fornitura dei servizi con un altro gestore (WiMORE) chiedendo la migrazione delle predette numerazioni. Ultracomm Inc. ha, tuttavia, proseguito la fatturazione, emettendo le seguenti fatture: n. 0005935202xxx del 1° febbraio 2022 (periodo gennaio 2022) di euro 58,91; n. 0009284202xxx del 1° marzo 2022 (periodo febbraio 2022) di euro 55,95; n. 0012570202xxx del 1° aprile 2022 (periodo marzo 2022) di euro 203,29, comprensiva degli importi insoluti maturati sino al 31 marzo 2022. L'istante ha ribadito in udienza di aver iniziato a fruire del servizio fornito da WiMORE sin dai primi giorni di febbraio 2022. A riguardo, si evidenzia che la fatturazione della società WiMORE decorre dal 21 gennaio 2022, come rilevato nella fattura n. 5xxx del 3 marzo 2022, allegata in atti dall'istante. Ai fini della decisione, rileva che la società Ultracomm Inc. non ha fornito idonea documentazione attestante la regolarità del traffico generato dalle utenze di cui si controverte e la legittimità delle voci di addebito presenti nelle fatture emesse a far data dal mese di febbraio 2022. Per l'individuazione del periodo temporale interessato dal disservizio, si è tenuto conto della richiesta di cessazione del contratto formulata dall'istante il 21 gennaio 2022 e delle dichiarazioni rese dall'utente in ordine al passaggio di gestore, avvenuto, presumibilmente, alla fine di gennaio 2022. Si precisa, al riguardo, che è stato considerato, in un'ottica di favor utentis, un intervallo di 10 giorni per la cessazione dei servizi da parte di Ultracomm Inc., a far data dal 21 gennaio 2022. Pertanto, verificata l'insussistenza di documentazione di dettaglio dei consumi prodotta dalla società Ultracomm Inc. a decorrere dal mese di febbraio 2022, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla società successivamente al predetto arco temporale che possa giustificare la fatturazione degli importi imputati a qualsiasi titolo. In ragione di quanto rappresentato, possono ritenersi accoglibili le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii., relative alla risoluzione contrattuale e allo storno degli importi insoluti fino alla chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di note di credito e ritiro della eventuale pratica di recupero crediti, fatto salvo, tuttavia, l'importo di euro 58,91 relativo al periodo gennaio 2022 (fattura n. 0005935202xxx del 1° febbraio 2022) che si ritiene dovuto.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/07/2022, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e - previo pagamento da parte dell'istante dell'importo di euro 58,91 relativo al mese di gennaio 2022 - alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile inerente alle utenze telefoniche n. 0463970xxx e 0463970xxx, riferite al numero di conto 83xxx, mediante lo storno degli importi insoluti maturati dal 1° febbraio 2022 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro della eventuale 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