

DETERMINA DIRETTORIALE 41/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/379986/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cattani - 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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Cattani, del 19/01/2021 acquisita con protocollo n. 0027029 del 19/01/2021

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:

La sig.ra Cattani, intestataria dell’utenza telefonica n. 0461870xxx, ha lamentato l’indebita fatturazione da parte della società Ultracomm Inc di importi a fronte di un servizio mai richiesto ed usufruito. In particolare, l’istante ha rappresentato di essere venuta a conoscenza nel mese di novembre 2020 dell’addebito arbitrario da parte di Ultracomm di importi inerenti ad un servizio “Smart Base Linea analogica”, mai richiesto e mai attivato. Contattando il servizio clienti TIM l’istante apprendeva dell’attivazione del predetto servizio da parte di Ultracomm, a seguito della migrazione della numerazione mai richiesta e in data 20/11/2020 mediante contatto telefonico diffidava la società Ultracomm Inc dall’emissione di ulteriori fatturazioni. Noncurante di quanto lamentato dall’istante, la società Ultracall Inc perseverava nella fatturazione di importi a fronte di un servizio mai usufruito, addebitando da ultimo il contributo di disattivazione e sollecitando, con l’invio della nota del 28/02/2021, il pagamento dell’importo di euro 236,79 quale somma degli importi fatturati, con maggiorazione degli interessi di mora, con l’avvertenza di avere conferito mandato alla Prospective Management Services per il recupero dei crediti. Di seguito, atteso che le tempistiche di rientro del numero in TIM sarebbero state difficoltose, l’istante richiedeva la cessazione contrattuale. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese; ii. lo storno delle fatture emesse e di quelle di prossima emissione con contestuale ritiro della pratica di recupero crediti.

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 nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. All’esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che la società Ultracomm Inc non ha documentato l’acquisizione del modulo di conferma debitamente sottoscritto dalla richiedente, attestante la volontà univoca della sig.ra Cattani all’attivazione del servizio, così come previsto dal quadro regolamentare vigente di cui alle delibere n. 519/15/CONS e n. 520/15/CONS. Inoltre, detto operatore non ha dimostrato la legittimità degli importi addebitati all’istante. Pertanto, a fronte di un servizio mai richiesto, quanto mai usufruito dalla sig.ra Cattani, non è fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla società Ultracomm Inc. Devono quindi ritenersi accoglibili le

richieste dell'istante di cui ai punti i., e ii., di risoluzione contrattuale in esenzione spese e di storno di tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 19/01/2021, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0461870xxx riferita al numero di conto n. 671297, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

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