

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/338871/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Largaiolli - 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 Largaiolli, del 13/10/2020 acquisita con protocollo N. 0421183 del 13/10/2020

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:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0463973xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: ##### a. l’utente è stato indotto in errore telefonicamente da un operatore del call center di Ultracall (Ultracomm), che si era presentato come agente di TIM, fornendo il proprio consenso vocale all’attivazione del servizio con il predetto gestore; b. l’istante ha pagato la prima bolletta di euro 21,68 tramite bollettino postale, credendo si trattasse di un servizio di TIM, in seguito Ultracall ha provveduto a prelevare l’importo di un’altra fattura dal conto corrente senza alcuna autorizzazione; c. TIM, contattata telefonicamente, ha riferito che a partire dal giorno 8 maggio 2020 era avvenuta una migrazione verso altro operatore (Ultracall), è stato richiesto il rientro in TIM con la portabilità del numero che si è conclusa il 26 agosto 2020; e. l’istante non ha mai ricevuto alcun contratto da parte di Ultracall ma solo le fatture. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la chiusura del contratto senza costi; ii. lo storno dell’insoluto e il ritiro dell’eventuale pratica di recupero crediti senza costi; iii. il rimborso delle fatture pagate.

La società Ultracomm Inc. (Ultracall) 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. La controversia verte sulla migrazione non richiesta da Telecom a Ultracomm. Nel caso di specie, la società Ultracomm avrebbe dovuto depositare la documentazione contrattuale relativa alla migrazione dell’utenza telefonica intestata al sig. Largaiolli. Tanto premesso, in mancanza della documentazione sopra indicata, le richieste dell’istante di cui ai punti i., ii. e iii. 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 oltre al rimborso delle fatture saldate dal cliente per un importo di euro 43,36.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 13/10/2020, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese, alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute, il ritiro della eventuale pratica di recupero crediti e il rimborso delle fatture pagate per un importo di euro 43,36.

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