

DETERMINA DIRETTORIALE 64/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/396019/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sieff - 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 Sieff, del 18/02/2021 acquisita con protocollo n. 0087528 del 18/02/2021

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:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 0462342xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. in data 26 settembre 2020, ha attivato con TIM un nuovo contratto di telefonia fissa per casa, "Nuova TIM Super ADSL", in sostituzione del precedente contratto "TuttoVoce TIM"; b. poco tempo dopo l'avvio del contratto è stata contattata telefonicamente da una operatrice di nome Roberta che si è qualificata come operatrice Telecom, l’istante ha ritenuto che le richieste fossero relative al perfezionamento del contratto, ragion per cui ha comunicato tutti i dati richiesti; c. ai primi di dicembre 2020, ha ricevuto una fattura da TIM per la chiusura del contratto e un'altra fattura per il servizio di linea fissa da parte della società Ultracall, della quale ignorava l'esistenza; d. ha contattato il servizio clienti al n.187 e le è stato confermato che l’utenza telefonica non era più attiva con TIM perchè era stata attivata una procedura di portabilità verso Ultracall, determinando una chiusura anticipata di un contratto appena stipulato; e. ha tentato di contattare Ultracall senza successo, infatti, i numeri telefonici risultavano irraggiungibili perchè provenienti da "area non abilitata" o non disponibili; f. evidentemente l’operatrice telefonica mi ha tratta in inganno e ha comportato la rinuncia alla linea telefonica e la scelta di non effettuare il rientro in TIM per il timore di subire altri tentativi di raggio. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. l’annullamento del contratto con Ultracall; ii. l’annullamento delle fatture non pagate.

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, le richieste dell’istante possono trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti. Nel caso di specie, la società Ultracomm avrebbe dovuto depositare la documentazione contrattuale relativa alla migrazione dell’utenza telefonica intestata alla sig.ra Sieff. 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.

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 18/02/2021, 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.

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