

## DETERMINAZIONE n. 18 del 1 settembre 2015

**Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] Furelli / Ultracall [REDACTED]**

### IL DIRIGENTE

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTA** la legge 14 novembre 1995 n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTI** la legge regionale 25 giugno 2002 n. 22 (Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni), in particolare l'art. 30, e il Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTO** l' "Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

**VISTA** la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

**VISTO** il decreto del Segretario Generale n. 1 del 13 gennaio 2014 ad oggetto “Modifica dei decreti del Segretario Generale n. 8 del 2013 e n. 11 del 2013 relativi all’assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato conferito al sottoscritto l’incarico di responsabile del Settore “Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore civico, al Corecom, all’Autorità per la partecipazione, al CdAL e alla Copas” con decorrenza 15 gennaio 2014;

**VISTA** l’istanza n. 41 del 5 febbraio 2014 con cui il Sig. ██████ Furelli chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Ultracall ██████ (di seguito, per brevità, Ultracall) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

**VISTA** la nota del 5 febbraio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

#### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

L’istante, intestatario dell’utenza fissa di tipo residenziale n. ██████, lamenta l’addebito in fattura da parte della società Ultracall dei costi di disattivazione del servizio, pari all’importo di euro 60,00.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

l’istante riceveva dalla società Ultracall la fattura n. 76574 del 7 giugno 2013, di complessivi euro 95,03, comprensiva dell’importo di euro 60,00 addebitato a titolo di “Costo di disattivazione”.

In data 26 giugno 2013, il Sig. Furelli provvedeva al pagamento parziale di detta fattura nella misura di euro 10,35.

In data 26 giugno 2013 l’istante, per il tramite della associazione Federconsumatori Toscana, inviava all’operatore Ultracall una lettera raccomandata A/R, con la quale comunicava di aver provveduto al pagamento della fattura sopra citata in misura ridotta, detraendone quanto addebitato a titolo di costi di cessazione del servizio.

Con lettera datata 9 ottobre 2013 e successivo sollecito del 4 dicembre 2013, l’operatore Ultracall richiedeva all’istante il pagamento della somma di euro 80,56 e, successivamente, la somma di euro 92,73, comprensiva di interessi di mora e oneri di recupero, relativi alla fattura contestata.

In data 2 dicembre 2013 la parte istante esperiva, nei confronti dell’operatore Ultracall, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per mancata adesione dell’operatore stesso.

Con l’istanza di definizione della controversia il Sig. Furelli ha chiesto:

- 1) lo “storno di ogni presunta morosità”;
- 2) “l’indennizzo per disagi subiti da quantificare in sede conciliativa”;

## 2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla legittimità o meno dell'applicazione, da parte di Ultracall, del costo per la disattivazione del servizio pari ad euro 60,00 relativo all'utenza telefonica fissa di tipo residenziale n. [REDACTED].

*In primis* si osserva che l'operatore Ultracall ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel procedimento di conciliazione, non avendovi partecipato in alcun modo.

Nel merito, si rileva che:

in relazione a quanto previsto dalla legge n. 40 del 2007 a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente medesimo sono quelli giustificati dai costi degli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

Nel caso di specie, l'operatore ha omesso di svolgere qualsivoglia attività deduttiva e difensiva: a tale circostanza conseguono pertanto l'implicita acquiescenza ed accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate da parte istante in ordine alla fattispecie controversa. Pertanto, non avendo l'operatore provato di aver effettivamente sostenuto i costi per la disattivazione del servizio, si conclude per l'annullamento della relativa somma addebitata nella fattura n. 76574 del 7 giugno 2013.

Inoltre, con riferimento alla richiesta inerente: "l'indennizzo per disagi subiti da quantificare in sede conciliativa", non ravvisandosi, nella vicenda *de qua*, alcun disagio indennizzabile in base alla vigente normativa di settore, si ritiene di non accogliere la relativa domanda, che pertanto è rigettata.

Infine, si ritiene equo e proporzionale riconoscere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

**VISTA** la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, ex art. 19 del Regolamento;

### **DISPONE**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 5 febbraio 2014 dal Sig. [REDACTED] Furelli nei confronti di Ultracall [REDACTED], che l'operatore provveda:

1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'importo addebitato in fattura a titolo di costo di disattivazione dell'utenza n. [REDACTED] intestata al Sig.

██████ Furelli, nonché a ritirare a propria cura e spese la relativa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 9 settembre 2015

Il Dirigente  
Dott. Luciano Moretti