

DETERMINA N. 6/22 Fascicolo n. GU14/478257/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - **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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente Mannarelli Paolo, del 25/11/2021 acquisita con protocollo n. 0462392 del 26/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione alla numerazione di tipo privato 073374555, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) cliente Tim, riceveva una telefonata in cui il chiamante si presentava come consulente Tim proponeva una modifica contrattuale e lo invitava ad effettuare una registrazione; b) nel corso della stessa,

alla richiesta dell'IBAN, consapevole del fatto che il codice richiesto era già in possesso di Tim, interrompeva la conversazione, comprendendo che non si trattava di Tim; c) pochi mesi dopo la linea veniva disattivata e, chiamando Tim, scopriva che era passata ad Ultracom; d) inviava quindi disdetta ad Ultracom e chiedeva di rientrare in Tim, ma Ultracom si rifiutava di fornire il codice di migrazione, subordinando tale comunicazione al pagamento delle fatture, peraltro mai ricevute. In base a tali premesse, l'istante chiede: I) cessazione del contratto in esenzione costi e storno degli addebiti; II) comunicazione del codice di migrazione; III) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; IV) indennizzo per distacco della linea telefonica; V) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi. In data 21 marzo 2022 il Responsabile del procedimento, a fini di integrazione istruttoria, chiedeva all'istante di depositare documentazione idonea a provare l'attivazione del contratto da parte di Ultracom ed i relativi addebiti, assegnando un termine di 10 giorni. La richiesta veniva evasa il 28 marzo 2022.

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere con riguardo alla richiesta di comunicazione del codice di migrazione, atteso che lo stesso è riportato nella documentazione inserita dall'istante stesso nella piattaforma conciliaweb il 28 marzo 2022. Nel merito, la domanda può essere accolta nei limiti di seguito precisati. Dalla fattura n. 0040071 202109 del 1 ottobre 2021, emerge che sono stati attivati e fatturati sull'utenza 070000005 i servizi Smart e Chi è (luglio 2021 – settembre 2021). L'istante dichiara di non aver mai richiesto alcuna attivazione, ed il gestore non contesta tale affermazione. In relazione a tanto, l'articolo 7, comma 5 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 (delibera Agcom n. 279/03/CSP) stabilisce che “fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti (...)”, con la conseguenza che l'istante ha diritto, oltre che alla cessazione del contratto in esenzione costi, anche allo storno di tutti gli addebiti, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa. La domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non può essere accolta. A questo proposito, stando a quanto risulta agli atti, il servizio è stato attivo almeno da luglio 2021 a settembre 2021. L'articolo 13, comma 1 del Regolamento, stabilisce che, anche nell'ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente, pertanto, considerato che la fattura depositata in atti è del 1 ottobre 2021, le circostanze di fatto non soddisfano i requisiti richiesti dalla predetta disposizione. Neppure può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, poiché non è stata versata agli atti alcuna copia di reclami inoltrati al gestore. Parimenti, non vi è la prova di alcuna interruzione del servizio, né risultano al fascicolo documentale reclami in merito, per cui la richiesta di cui al punto V) non può essere accolta. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Ultracom Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/11/2021, è tenuta a - cessare il contratto in esenzione costi; - stornare tutti gli addebiti, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa. Il rigetto delle altre domande. Spese di procedura compensate. L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Simonetta Silvestri