

**DETERMINA 3/2022 Fascicolo n. GU14/456093/2021****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”;

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 della s. **LA GARDON DI GARDON MARRIO F. G. S.N.C.**, del 13/09/2021 acquisita con protocollo n. 0362204 del 13/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione alla numerazione **0362204**, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) riceveva sollecito di pagamento per servizio di telefonia fornito dal gestore; b) non avendo notizia dell’esistenza di un tale contratto, contattava il gestore e comunicava che la numerazione de qua era stata cessata alla morte

del socio della pellicceria, avvenuta il 27 aprile 2019 e, contestualmente, chiedeva lo storno dell'insoluto; c) il reclamo non veniva riscontrato; d) anche l'ulteriore reclamo del 20 gennaio 2021 rimaneva privo di riscontro. In base a tali premesse, l'istante chiede: I) cessazione del contratto in esenzione costi; II) storno dell'insoluto; III) indennizzo per mancata risposta al reclamo; IV) indennizzo per fatturazione non dovuta.

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi. A fini di integrazione istruttoria, con nota del 27 gennaio 2022, il Responsabile del procedimento chiedeva al gestore di depositare la copia del contratto di cui è questione, assegnando un termine di 10 giorni. La richiesta non è stata evasa.

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati. L'istante dichiara di non aver mai avuto notizia dell'esistenza del contratto in ordine al quale ha ricevuto sollecito di pagamento, in atti, né l'operatore ha depositato la relativa documentazione, nemmeno in esito alla richiesta di integrazione istruttoria del 27 gennaio 2022. In relazione a tanto, non essendo stata fornita la prova dell'esistenza del contratto, l'istante ha diritto ad ottenere la cessazione del medesimo, in esenzione costi, oltre allo storno di ogni addebito riferito al medesimo, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa. La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta, non essendo stata fornita evidenza degli asseriti reclami. Neanche la richiesta di indennizzo per errata fatturazione può essere accolta in quanto, a fronte della fatturazione indebita, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (ex pluribus Agcom, delibera n. 61/15/CIR). Spese di procedura compensate.

#### DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/09/2021, è tenuta a - stornare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante. 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