

**Consiglio Regionale del Molise**  
**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

Numero 37

Campobasso 18/7/16

**Oggetto: Controversia prot. 1054/COM/14 del 27/06/2014.**

**Procedura di Definizione**

Il Funzionario responsabile  
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

*Maria Rosaria La Marca*

Il Direttore del Servizio  
Avv. Angela Aufiero

*Angela Aufiero*

**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL  
CO.RE.COM ED AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA DELLA REGIONE MOLISE**

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"*

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, 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"*;

VISTA l'istanza di definizione presentata in data 27/06/2014 il sig. Di Bona ha presentato, mediante il formulario GU14 assunta in data 27/06/2014 al n.° 1054/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Ultracall riguardante l'utenza 08744656278 codice abbonato 7815321.

VISTA la relazione istruttoria del funzionario responsabile del procedimento, che è parte integrante del presente atto, con la quale si valuta accoglibile la richiesta di storno dei relativi importi insoluti inerenti al contratto de quo nonché il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito. L'importo dovuto è pari ad un totale di € 154,78 (centocinquantaquattro/78) con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia ai quali andranno aggiunti euro 100,00 (cento/00) per spese di giudizio;

CONSTATATO che il presente atto non comporta spese dirette per l'Ente per cui non è necessario il parere di regolarità contabile;

CONSIDERATO CHE: Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, art. 19, allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS, il quale stabilisce che le definizioni delle controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore del CO.RE.COM;

RITENUTO di dover procedere;

**DETERMINA**

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato, che costituisce parte sostanziale del presente atto, di:

Accogliere l'istanza del sig. Di Bona \

l'obbligo da parte della società Ultracall di storno degli importi insoluti inerenti al contratto de quo nonché il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito. L'importo da stornare è pari ad un totale di € 154,78 (centocinquantaquattro/78) con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia ai quali andranno aggiunti euro 100,00 (cento/00) per spese di giudizio.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.° 259

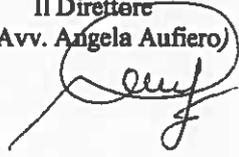
E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito del CO.RE.COM. Molise.

*Campobasso, 15 luglio 2016*

Il Direttore  
(Avv. Angela Aufiero)



**La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura.**

**Campobasso,**

**Il Direttore**

---

**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0007834/16 Del 15/07/2016  
Interna – Consiglio –



Al Direttore del Servizio  
di Supporto al CORECOM  
ed agli organi collettivi e di garanzia  
avv. Angela Aufiero  
SEDE

**Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 1054/COM/14 del 27/06/2014 sig. Di Bona ' - Ultracall.**

In data 27/06/2014 il sig. Di Bona ' o, ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GUI4 assunta in data 27/06/2014 al n.° 1054/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Ultracall riguardante l'utenza 08744656278 codice abbonato 78153.

L'utente dichiara:

In data 03/10/2013 inviava a Telecom Italia S.p.A., la richiesta di cessazione di preselezione automatica con la società Ultracall, al fine di poter migrare verso Telecom Italia S.p.A. a partire dal 07/10/2013. La società Ultracall in seguito inviava le fatture di seguito elencate:

- N.° 0023822 201310 emessa l' 1/11/2013 di euro 18,12
- N.° 0027090 201311 emessa l'1/12/2013 di euro 8,97
- N.° 0001467 201312 emessa l'1/01/2014 di euro 8,97
- N.° 0004780 201401 emessa l'1/02/2014 di euro 19,03

Tali fatture, pur non dovute vista l'avvenuta migrazione dello 03/10/2013 e relativo recesso dal contratto con Ultracall, sono state regolarmente pagate. Nel mese di marzo 2014 perveniva una ulteriore fattura

- N.° 0007882 2014 di euro 99,69 che riportava la voce " Costo di disattivazione euro 60,00" con un addebito calcolato di euro 73,20.

Nel mese di aprile 2014 perveniva un sollecito di pagamento per la somma di euro 90,43 e in data 03/06/2014 un "ultimo avviso" nel quale si richiedeva la somma di euro 108,21.

La fattura N.° 0007882 2014 di euro 99,69 e i relativi avvisi di pagamento non sono stati pagati.

L'utente pertanto chiede:

L'annullamento della fattura N.° 0007882 2014 di euro 99,69 e degli avvisi di pagamento ricevuti non volendo l'istante corrispondere alcuna cifra per la cessazione del contratto con Ultracall.

Visto il verbale di Udienza di conciliazione del 21/05/2014 in cui è assente la convenuta società Ultracall e per la parte istante è presente il dott. Mattarella Luigi, delegato secondo le normative vigenti e in rappresentanza dell'Unione Nazionale dei Consumatori di Campobasso, visto il verbale di Udienza di definizione del 30/07/2014 in cui è presente il sig. Lino Venditto, delegato secondo le normative vigenti e in rappresentanza dell'Unione Nazionale dei Consumatori di Campobasso, in cui è assente la convenuta società Ultracall.

La posizione dell'operatore:

La società Ultracall non ha presenziato a nessuna Udienza né ha consegnato memoria difensiva

Visto il verbale di Udienza di conciliazione del 21/05/2014 in cui è assente la convenuta società Ultracall e per la parte istante è presente il dott. Mattarella Luigi, delegato secondo le normative vigenti e in rappresentanza dell'Unione Nazionale dei Consumatori di Campobasso, visto il verbale di Udienza di definizione del 30/07/2014 in cui è presente il sig. Lino Venditto, delegato secondo le normative vigenti e in rappresentanza dell'Unione Nazionale dei Consumatori di Campobasso, in cui è assente la convenuta società Ultracall.

tutto ciò premesso,

La richiesta dell'istante di storno degli importi fatturati successivamente al passaggio ad altro operatore, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte della contestazione sollevata dall'utente in ordine agli importi fatturati a decorrere dalla cessazione della prestazione di CPS, la società Ultracall avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza telefonica in epigrafe.

Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi insoluti inerenti al contratto de quo, è da considerarsi indebita; ergo, la richiesta di storno dei relativi importi di cui al punto è accoglibile.

Nello specifico, la richiesta di storno della fattura N.° 0007882 2014 di euro 99,69, comprensiva del costo di disattivazione, con contestuale ritiro delle relative attività gestionali e/o di recupero crediti deve ritenersi accoglibile, in quanto la società Ultracall Inc avrebbe dovuto informare il sig. De Bona della debenza dei relativi costi di disattivazione.

Si ritiene inoltre accoglibile la richiesta di restituzione delle fatture pagate alla società Ultracall, sopra elencate per un totale di € 55,09

ACCERTATO che la società Ultracall Inc non ha fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n.179/03/CSP;

CONSIDERATO che, per quanto sopra esposto, la società Ultracall Inc non ha provveduto alla corretta gestione del cliente, fornendo adeguata informativa ai sensi dell'articolo 3 della delibera n.126/07/CONS;

*La società Ultracall Inc è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti, la con restituzione delle fatture pagate, nonché il ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credit. L'importo dovuto è pari ad un totale di € 154,78 (centocinquantaquattro/78).*

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Campobasso, 7 luglio 2016

Il funzionario responsabile

Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

