

DETERMINAFascicolo n. GU14/367175/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx A.
- Ultracom Incorporated (Ultracall), TIM SpA (Kena mobile)

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;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito “Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza dell’utente Sxxx A., del 16/12/2020 acquisita con protocollo n. 0532641 del 16/12/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: “ si sono presentati telefonicamente come operatore Telecom, poi ho scoperto con il ricevimento della comunicazione di conferma attivazione che si trattava di Ultracom e che non sostituiva Telecom, ma si aggiungeva ad essa (aggiungendone anche il costo). Ho prontamente comunicato a Ultracom il mio recesso, ma in risposta ho avuto solleciti e richieste di penali. Ho anche comunicato a mezzo PEC il tutto a TIM-Telecom, ma anche da loro non ho avuto

risposta. Le comunicazioni sono del 28/6/2019, 02/07/2019, 23/10/2019 a Ultracom e 01/11/2019, 01/11/2020 a TIMTelecom (che non è nel VS elenco operatore/controparte). Da oltre un anno non posso telefonare". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: " Sia a Ultracom che a Telecom: riattivare la possibilità di telefonare con Telecom A Ultracom accettare il recesso in quanto comunicato nei tempi prescritti (ed essendo stato estorto il contratto) Storno della fattura del 01/07/2019 di euro 60,07 Pagamento dell'indennizzo giornaliero previsto da AGICOM per l'interruzione del servizio telefonico e per la mancanza di risposta"

Dopo il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito con esito negativo, Ultracom non ha partecipato al procedimento di definizione.

Preliminarmente va dichiarato il difetto di legittimazione passiva del gestore TIM spa. Dalla disamina dei procedimenti facenti capo all'istante e dai documenti prodotti emerge che avverso il gestore TIM spa, l'istante ha presentato autonoma istanza di conciliazione 594032/2023 conclusa con verbale di mancato accordo del 17.4.2023. Mentre l'istanza di conciliazione 347451/2020, che ha dato origine al presente procedimento di definizione è stato incoato solo nei confronti di Ultracom. La domanda, in sede di conciliazione, con l'istanza 347451/2020 è rivolta solo ed unicamente nei confronti di Ultracom così come la mail di reclamo e diffida in atti è diretta solo ad Ultracom. Ne deriva, pertanto, una totale carenza di legittimazione del gestore TIM SPA in merito alle domande formulate dall'istante in sede di conciliazione ed in questa sede con ogni conseguenza di legge. Quanto alle richieste nei confronti di Ultracom le stesse sono fondate e meritano di essere accolte nei limiti che seguono. Sono in atti le mail inviate dall'istante in data 28.6.2019, con quale ha esercitato il recesso dal contratto, e quella del 4.7.2019 con la quale contestava la fattura del 1.7.2019 e confermava la ferma volontà di recedere dal contratto arbitrariamente attivato il 20.6.2019. Ultracom, pur potendo, nulla ha contestato. Spetta, pertanto, all'istante l'indennizzo per attivazione non richiesta del servizio, ex art. 9 del Regolamento indennizzi, dal 20.6.2019 al 28.6.2019, data di richiesta di recesso dal servizio, per un totale di 8 gg e quindi di € 40,00. Spetta, altresì, lo storno integrale della posizione debitoria a carico dell'istante fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti. Spetta, pure, l'indennizzo di € 300,00 a titolo di indennizzo da " mancata risposta al reclamo".

DETERMINA

- Ultracom Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/12/2020, è tenuta a corrispondere all'istante, maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, le seguenti somma: € 40,00 a titolo di attivazione di servizio non richiesto ed € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo. Ultracom è, altresì, tenuta allo storno integrale della posizione debitoria a carico dell'istante fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti. Dichiara il difetto di legittimazione passiva dell'operatore TIM SPA.

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
Roberto Rizzi

f.to