

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M. DI GRUSO / ULTRACOMM XXX.
(LAZIO/D/926/2015)

Registro Corecom n. 22/2017

IL DIRIGENTE

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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 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 dell'utente sig.ra M. DI GRUSO presentata in data 30.10.2015 nei confronti dell'operatore ULTRACOMM XXX.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante ha lamentato di essere stato contattato a fine giugno 2015 da tale sig. D. Rossi che si presentava come agente Telecom proponendo all'utente una riduzione tariffaria del canone sull'utenza fissa xxxxxxx642 attiva in Telecom; il 2.7.2015 l'utente veniva contattato da un collega del sig. Rossi che lo informava che Ultracomm era una società di Telecom che avrebbe pertanto continuato ad emettere le fatture anche successivamente all'attivazione del servizio Ultracomm; la registrazione telefonica del 2.7.2015 veniva effettuata in modo frettoloso e l'utente la interrompeva per 3 volte per avere chiarimenti.

Con raccomandata del 7.7.2015 l'utente recedeva dal contratto, rappresentando che la registrazione vocale del 2.7.2015 era stata acquisita in modo ingannevole da Ultracomm.

L'utente riceveva quindi un "estratto conto telefonico" del 6.8.2015 di Ultracomm per la complessiva somma di euro 66,23 comprensiva del costo di disattivazione per euro 60,00.

All'udienza del 22.10.2015 per il tentativo obbligatorio di conciliazione nessuno compariva per Ultracomm.

L'utente chiedeva pertanto la convalida della disdetta con storno degli importi addebitati, oltre al rimborso delle spese del procedimento.

2. La posizione dell'operatore Ultracomm.

Il gestore telefonico, cui è stata ritualmente inviata la nota di avvio del procedimento del Corecom Lazio del 24.11.2015 non ha depositato memoria difensiva né documenti.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L'utente ha fornito la prova di avere tempestivamente esercitato il diritto di ripensamento ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 52 e segg. Codice Consumo, con raccomandata del 7.7.2015.

Dall'estratto conto del 6.8.2015 inviato da Ultracomm all'utente può evincersi che il servizio, ove mai attivato, è stato disattivato, atteso l'addebito del costo di disattivazione per euro 60,00 ivi contenuto. Tale addebito, tuttavia, non appare dovuto, non avendo il gestore fornito la prova né dell'attivazione del servizio, né che l'utente avesse chiesto l'attivazione immediata durante il periodo relativo all'esercizio del diritto di ripensamento.

Deve pertanto essere accolta la domanda di storno dell'utente.

4. Sulle spese di procedura.

Le spese di procedura si liquidano, ai sensi dell'art. 19, comma 6 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, in Euro 50,00 tenuto conto del valore della controversia e della mancata partecipazione del gestore al procedimento di conciliazione ed a quello di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS 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;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di M. DI GRUSO nei confronti della società ULTRACOMM XXX.
2. La società ULTRACOMM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.
3. La società ULTRACOMM XXX è inoltre tenuta a disporre lo storno degli importi di cui all'estratto conto del 06.08.2015 (numero di conto 797999) e di ogni altro importo eventualmente fatturato, sino alla cessazione del contratto.
4. La società ULTRACOMM XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 22/03/2017

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto