

## DETERMINAZIONE

Determinazione n. 9/2015

DEFC.2015.9

Tit. 2012.1.10.21.899

del 12/06/2015

## OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E ULTRACALL X

La Responsabile del Servizio Corecom

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Vista il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visto lo “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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato il malfunzionamento della linea voce, adsl e del fax, a partire dall’adesione al contratto e l’emissione di fatture nei confronti dell’operatore Ultracall X (di seguito Ultracall). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere stato contattato telefonicamente, nel mese di luglio 2011, da Ultracall qualificatosi con altra denominazione, il quale proponeva un’offerta vantaggiosa;
- di avere aderito all’offerta;
- di avere subito il mancato funzionamento per diversi mesi della linea voce, del servizio adsl e del fax, a partire dall’adesione contrattuale;
- di avere ricevuto fatture da parte dell’operatore Ultracall, che non venivano pagate;
- di avere richiesto all’operatore Ultracall di liberare la linea e di rientrare in Telecom Italia S.p.a. (di seguito Telecom);
- di avere ottenuto il rientro in Telecom in data 2 maggio 2012.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- a) l’annullamento della fattura Ultracall;
- b) il ritiro a carico dell’operatore della pratica di recupero del credito;
- c) l’applicazione di penali per l’attivazione del servizio con inganno ed in maniera particolare perché la linea è stata non funzionante per diversi mesi, creando danni economici.

## 2. La posizione dell’operatore



Ultracall non ha depositato alcuna memoria.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

- 1) Le domande a) e b) meritano una trattazione congiunta e sono da accogliere parzialmente. In particolare, dall'istruttoria è emersa la mancata sussistenza della fattura Ultracall, che l'utente assume di avere allegato all'istanza. Pertanto, si ritiene di prendere in considerazione esclusivamente l'importo di cui al sollecito di pagamento agli atti, che risulta pari ad euro 96,96. Tale importo, come si evince dal dettaglio, riguarda addebiti riferiti al periodo 5 agosto 2011 - 31 dicembre 2011. Tali addebiti sono da ritenere non dovuti in quanto, a fronte delle argomentazioni avanzate dall'utente nell'istanza, l'operatore non ha fornito la prova del proprio corretto adempimento e, pertanto, quanto affermato dall'istante è da considerare confermato. Ciò in virtù dell'applicazione del punto III.4.2. della delibera Agcom n. 276/13/CONS secondo cui: "il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.". Per tale ragione, si accoglie la richiesta di ritiro, a cure e spese di Ultracall, della pratica di recupero del credito di euro 96,96.
- 2) La domanda è da rigettare. In particolare, la richiesta di "penali per l'attivazione del servizio con inganno ed in maniera particolare perché la linea è stata non funzionante per diversi mesi, creando danni economici" non rientra nel contenuto che, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS, deve avere il provvedimento che definisce la controversia. La disposizione richiamata, infatti, prevede che: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.". Peraltro, pur a volere interpretare la richiesta in esame come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore, come previsto dal punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, la stessa non potrebbe essere accolta, in quanto non sussistono agli atti elementi utili a comprovare l'effettività del mancato funzionamento dei servizi, non risultando



alcuna segnalazione avanzata dall'istante in merito, nel periodo genericamente indicato dallo stesso. Alla luce di tali argomentazioni, dunque, la domanda va rigettata.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Ultracall X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ultracall X è tenuta a ritirare a proprie cure e spese la pratica di recupero del credito di euro 96,96, per i motivi di cui al punto 1).
3. La società Ultracall X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio Corecom

dott.ssa Primarosa Fini

