

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.193
LEGISLATURA	X

Il giorno 27 novembre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ULTRACALL COMMUNICATIONS X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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;

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

Vista 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. 70/12/CIR, delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/2014;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2377);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 27 novembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la fornitura di servizi/prodotti non richiesti, una fatturazione e spese non giustificate nonché la mancata portabilità/migrazione relativamente ai servizi forniti da parte della società Ultracall Communications X (di seguito Ultracall).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver preso conoscenza, tramite il servizio clienti, di non essere più cliente Telecom Italia X, ma essere divenuto cliente della compagnia Ultracall dal 05.10.2013;
- di aver provveduto, in data 25.11.2013, ad inviare formale disdetta e richiesta di cessazione all'operatore Ultracall;
- di avere pagato la prima fattura e anche la fattura del 01.12.2013 contenente la penale per recesso anticipato;
- di continuare a ricevere da Ultracall le fatture.

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

- a) il rimborso delle somme pagate e non dovute;
- b) lo storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero del credito a spese dell'operatore;
- c) l'indennizzo per attivazione non richiesta ai sensi dell'art. 8 della delibera Agcom n. 73/11/CONS per un importo di Euro 300,00;
- d) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi della delibera Agcom n. 73/11/CONS per un importo di Euro 300,00;
- e) il riconoscimento delle spese di procedura da quantificare in Euro 100,00.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

La società Ultracall, pur ritualmente notiziata dell'avvio del procedimento (prot. n. AL.2016.53846 del 21.11.2016), non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

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

A) Le domande a) b) c) e d) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, infatti, le richieste formulate di storno e rimborso delle somme pagate vengono respinte per la genericità della domanda formulata, non avendo l'istante nemmeno fornito prova di aver effettivamente pagato gli importi di cui ha chiesto la restituzione, né avendo allegato le fatture a cui fa riferimento.

L'utente infatti ha lamentato le fatturazioni ingiustificate relative a servizi non richiesti, senza né allegare né indicare le fatture, oggetto di contestazione, ed i relativi importi al fine di individuare un intervallo temporale di riferimento, onde consentire all'operatore di poter esercitare il proprio diritto di difesa, esibendo il dettaglio del traffico o qualsiasi altro elemento idoneo a poter invocare un esonero da responsabilità. L'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito né della responsabilità dell'operatore. A tal proposito, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...).". Tanto premesso non possono essere accolte le richieste dell'istante di cui ai punti a) e b) stante la genericità delle domande e la scarsa documentazione acquisita agli atti. Con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto c), la stessa non può essere accolta, sia con riferimento all'attivazione di servizi non richiesti per le stesse motivazioni di cui sopra, sia con riferimento alla mancata risposta al reclamo (punto d), in quanto l'utente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

non ha allegato alcun reclamo inviato all'operatore e, pertanto, non è possibile risalire al dies a quo per la determinazione dell'indennizzo (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/2014).

- B) La domanda e) deve essere rigettata in quanto segue il principio della soccombenza, essendo rigettate le domande principali.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Ultracall X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom