

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2018.1.10.21.116

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ULTRACALL X

La Responsabile del Servizio

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*";

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;

Viste 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";

Viste le delibere : Agcom 126/17/CIR, Corecom Lazio 59/12 e Corecom Piemonte 59/17;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 31/10/2017, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 31/01/2018 (Prot. AL/2018/7730).

L'istante ha lamentato la mancata lavorazione del recesso nei confronti della società Ultracall. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere inviato disdetta del servizio ad Ultracomm il 25/02/2016;
- l'operatore continuava ad emettere fatture che venivano addebitate sul conto corrente;
- di avere chiuso il Rid bancario ed inviato un reclamo a mezzo fax in data 5/11/2016; tale reclamo è rimasto privo di risposta;

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

- a) Disattivazione del servizio di preselezione automatica Ultracall;
- b) Storno dell'intera posizione debitoria;
- c) Rimborso di euro 18,30 successivo alla disdetta;
- d) Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 5/11/2016;
- e) Indennizzo per ritardata lavorazione della disdetta;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

## 2. La posizione dell'operatore

Ultracomm non ha presenziato all'udienza di discussione e non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

## 3. 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.

- a) Per quanto riguarda la richiesta sub a) di disattivazione del servizio di preselezione automatica, la stessa deve essere respinta perché volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS);
- b) Per quanto riguarda la richiesta sub b) di storno dell'intera posizione debitoria, la stessa può trovare accoglimento. Parte istante documenta di avere inviato via fax, ad uno dei numeri indicati specificamente dall'operatore, la richiesta di recesso della linea telefonica 0547X266 in data 25/02/2016. Documenta anche l'esito di avvenuta ricezione del fax. Parte istante allega altresì l'estratto conto di Ultracall relativo al periodo dal 2/12/2015 al 2/11/2016 da cui risultano pagamenti regolari fino al mese di maggio 2016 ed il successivo mancato pagamento dell'importo di euro 30,50 relativo a 5 mensilità (da giugno a ottobre 2016). Tenuto conto che il recesso è stato esercitato il 25/02/2016 e che l'operatore ha di norma 30 giorni per la lavorazione dello stesso, la richiesta di storno integrale della posizione debitoria maturata successivamente al 27 marzo 2016 viene accolta.
- c) Per quanto riguarda la richiesta sub c) di rimborso dell'importo di euro 18,30 prelevato dal conto corrente bancario di parte istante successivamente al recesso, la stessa viene accolta parzialmente. Dagli atti si rileva che tale importo costituisce il pagamento relativo ai mesi di marzo, aprile e maggio (euro 6,10 mensili). Poiché la cessazione, come rilevato al punto precedente, decorreva dal 27 marzo 2016, si ritiene che il rimborso



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

debba riguardare le sole mensilità di aprile e di maggio 2016, per un importo complessivo di euro 12,20 (dodici/20), che l'operatore è tenuto a rimborsare.

- d) Per quanto attiene alla richiesta sub d) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa viene accolta. Parte istante documenta di avere inviato, stante la mancata lavorazione del recesso inviato in febbraio ed il perdurare della fatturazione, un reclamo via fax in data 05/11/2016 (munito di relativo referto di ricezione), cui non è stata data risposta. Da ciò deriva il riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi dal 20/12/2016 (termine di 45 giorni entro il quale, di norma, gli operatori sono tenuti a fornire risposta ai reclami) al 30/10/2017 (data dell'udienza di conciliazione, cui peraltro l'operatore non ha presenziato), nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00);
- e) Per quanto attiene la richiesta sub e) di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta, la stessa non può trovare accoglimento in quanto per consolidata prassi si ritiene che in tale ipotesi lo storno e/o rimborso dell'insoluto sia di per sé sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato (cfr. Agcom 126/17/CIR Corecom Lazio 59/12 e Corecom Piemonte 59/17)

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Ultracall per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ultracall è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 12,20 (dodici/20) a titolo di rimborso per quanto indebitamente pagato a seguito di mancata lavorazione del recesso;
  - II. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

3. La società Ultracall è tenuta a stornare integralmente l'insoluto maturato a seguito della mancata lavorazione del recesso.
4. La Società Ultracall è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 provvedimento 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 web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)