



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 22/2023

DITTA [REDACTED] / ULTRACOMM INCORPORATED
(ULTRACALL)
(GU14/560122/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/04/2023;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di DITTA [REDACTED] del 24/10/2022 acquisita con protocollo n. 0305978 del 24/10/2022;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, Ditta [REDACTED], codice fiscale/P.IVA [REDACTED], rappresentata dall’Avv. [REDACTED] ha presentato in data 24/10/2022 l’istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall). L'istante assume che, inopinatamente, l'operatore abbia interrotto la linea telefonica pur risultando regolari tutte le fatture di pagamento. L'istante, inoltre, ha dichiarato di aver contattato il servizio clienti al momento della riferita interruzione, e lo stesso servizio ha sostenuto che fosse stata inoltrata dalla ditta una richiesta di migrazione ad altro operatore. La parte istante ha dichiarato che tale istanza non era stata mai attivata. Alla richiesta di annullare il siffatto passaggio, l'operatore è rimasto inadempiente, pertanto, è andata perduta la numerazione in uso alla parte istante da ormai molti anni. Ciò posto la Ditta [REDACTED] ha chiesto un indennizzo per sospensione o cessazione del servizio quantificato in € 7,50 al giorno con decorrenza dal 16.09.2022 Indennizzo in caso di perdita della numerazione quantificato in € 1.500,00 per titolarità ultraventennale.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore non ha prodotto documentazione e non ha partecipato all'udienza istruttoria tenutasi il 7 marzo 2023.

3. Motivazione della decisione

Ala luce dell'attività istruttoria svolta si sottopongono le seguenti osservazioni. La parte istante ha ampiamente illustrato la sua posizione nella documentazione prodotta e in sede di udienza istruttoria, riportandosi alle suindicate eccezioni e contestazioni. In particolare, nel caso di specie, dall'esame della documentazione prodotta dalla sola parte istante, appare evidente che oggetto della presente procedura sia legato alla perdita di numerazione a causa della sospensione del servizio attivata dall'operatore senza formale richiesta da parte dell'istante. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta dell'istante può trovare accoglimento, atteso che la parte istante ha effettivamente perso il proprio numero. In particolare, la Ultracomm Incorporated (Ultracall) ha provveduto ad interrompere la linea telefonica della parte istante, il quale, tuttavia ha fornito prova documentale dei pagamenti effettuati per il servizio sospeso senza ragione. Pertanto, a fronte della constatata condotta inadempiente, la Ultracomm Incorporated (Ultracall) è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, il richiesto indennizzo per la perdita della numerazione, ai sensi dell'articolo 10, comma 1 del Regolamento indennizzi di cui all'Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, nella misura massima di euro 1.500,00. Non può essere riconosciuto il mancato e/o ritardato riscontro ai reclami presentati dalla parte istante, in quanto la richiesta è stata comunque riscontrata dall'operatore, anche se esso non ha provveduto al ripristino del servizio telefonico. Eventuali spese di procedura non possono essere riconosciute, essendo la odierna procedura sulla piattaforma telematica Conciliaweb interamente gratuita e risultando facoltativa l'assistenza di un legale, né risulta documentata con fatturazione alcuna ulteriore spesa di procedura;



DELIBERA

Articolo 1

1. l'Operatore Ultracomm Incorporated (Ultracall), per la motivazione di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza del 24 ottobre 2022, è tenuto a corrispondere alla parte istante l'indennizzo totale di €. 1.500,00 (euro millecinquecento/00) entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare o bonifico all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

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

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

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

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

