

**Consiglio Regionale del Molise**  
**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

Numero 31

Campobasso 18/7/16

**Oggetto: Controversia prot. 805/COM/14 dello 19/05/2014.**

**Procedura di Definizione**

Il Funzionario responsabile  
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

*Maria Rosaria La Marca*

Il Direttore del Servizio  
Avv. Angela Aufiero

*Angela Aufiero*

**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL  
CO.RE.COM ED AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA DELLA REGIONE MOLISE**

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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 di definizione presentata in data 19/05/2014 dal sig. Maitino mediante il formulario GU14 assunta in data 19/05/2014 al n.° 805/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Ultracall riguardante l'utenza 0865411867.

VISTA la relazione istruttoria del funzionario responsabile del procedimento, che è parte integrante del presente atto, con la quale si valuta che l'istanza sia parzialmente accolta ritenendo che la società Ultracall Inc sia tenuta a procedere all'annullamento della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente in epigrafe, mediante lo storno degli importi residui allo stato insoluti e contestuale emissione di note di credito con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, nonché il ritiro di attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito, a cui andranno aggiunti € 50,00 (cinquanta/00) per spese di giudizio.

CONSTATATO che il presente atto non comporta spese dirette per l'Ente per cui non è necessario il parere di regolarità contabile;

CONSIDERATO CHE: Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, art. 19, allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS, il quale stabilisce che le definizioni delle controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore del CO.RE.COM;

RITENUTO di dover procedere;

**DETERMINA**

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato, che costituisce parte sostanziale del presente atto, di:

Accogliere parzialmente l'istanza del sig. Maitino

l'obbligo da parte della società Ultracall di procedere all'annullamento della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente in epigrafe, mediante lo storno degli importi residui allo stato insoluti e contestuale emissione di note di credito con maggiorazione degli interessi legali

calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, nonché il ritiro di attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito, a cui andranno aggiunti € 50,00 (cinquanta/00) per spese di giudizio

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.° 259

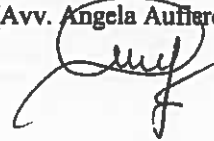
E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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 sul sito del CO.RE.COM. Molise.

*Campobasso, 15 luglio 2016*

Il Direttore  
(Avv. Angela Aufero)



**La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura.**

**Campobasso,**

**Il Direttore**

---

**Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 805/COM/14 dello 19/05/2014 Maitino T. Ultracall**

In data 19/05/2014 il sig. Maitino T., ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in data 19/05/2014 al n.° 805/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Ultracall riguardante l'utenza 0865411867.

La posizione dell' utente:

Nel luglio 2013 una operatrice telefonica, qualificatasi come dipendente della Telecom Italia S.p.A., ha contatto la sig.ra Ferrante, moglie del sig. Maitino T. titolare dell'utenza in oggetto, proponendo condizioni di abbonamento più vantaggiose e convincendo la sig.ra Ferrante ad effettuare la registrazione della telefonata. In realtà l'operatrice, come poi è stato appurato in seguito, non apparteneva a Telecom Italia S.p.A ma bensì ad Ultracall e, tramite i dati acquisiti nella stessa telefonata, faceva transitare l'utenza intestata al sig. Maitino T. proprio verso la società Ultracall. Solo nel mese di agosto 2013, a causa del malfunzionamento della linea telefonica, il sig. Maitino T. chiamava il servizio clienti Telecom Italia S.p.a e veniva a conoscenza della avvenuta migrazione verso la società Ultracall. L'istante pertanto richiede l'annullamento del contratto con Ultracall e lo storno di qualsiasi credito nei propri confronti, nonché al ristoro di tutti i danni subiti e subendi delle spese legali sostenute.

La posizione dell' operatore:

La società Ultracall non ha presenziato a nessuna Udienza né ha consegnato memoria difensiva.

visto il verbale di Udienza di conciliazione del 07/04/2014 in cui è presente Telecom Italia S.p.A., che nell'ambito dell'udienza prende atto della risoluzione contrattuale con il sig. Maitino T. e pertanto a titolo conciliativo e a seguito dell'avvenuto disservizio, storna l'intera posizione debitoria in capo all'istante di euro 208,69 (duecentootto/69) e si impegna a ritirare la pratica di recupero credito affidata ad Euro service. Tale offerta viene accettata dall'utente che dichiara di non aver più nulla a pretendere nei confronti di Telecom Italia S.p.A.

tutto ciò premesso,

**CONSIDERATO** che la società Ultracall Inc non ha prodotto alcuna documentazione attestante l'acquisizione del consenso inequivoco ed informato dell'intestatario dell'utenza per l'attivazione della CPS in conformità a quanto disposto dall'articolo 21, comma 3, della delibera n.417/06/CONS secondo il quale "il modulo d'ordine sottoscritto dal cliente fornisce evidenza dell'avvenuto accordo tra le parti" e che, pertanto, in assenza di prova contraria, sussiste una responsabilità in capo alla società Ultracall Inc in ordine alla prestazione di carrier pre-selection;

**RITENUTO**, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente all'azzeramento della posizione amministrativa contabile mediante lo storno degli importi insoluti ed il ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito;

si propone che l'istanza sia parzialmente accolta

La società Ultracall Inc è tenuta a procedere all'annullamento della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente in epigrafe, mediante lo storno degli importi residui allo stato insoluti e contestuale emissione di note di credito, nonché il ritiro di attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito a cui andranno aggiunti € 50,00 (cinquanta/00) per spese di giudizio.

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Campobasso, 21 giugno 2016

Il funzionario responsabile  
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca  
