



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 173/18/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ESTETICA GRAZIA DI C. / ULTRACOMM INC. (GU14/1081/18)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 ottobre 2018;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

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*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*

*utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza dell’Impresa Estetica Grazia di C., del 25 giugno 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica n. 0434767XXX, ha contestato l’attivazione del servizio di preselezione automatica con la società Ultracom Inc. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. l’istante, indotta in errore da un’operatrice del *call center* che aveva dichiarato di agire per conto di Telecom Italia S.p.A., aveva aderito telefonicamente ad una proposta di contratto volta a una riduzione delle tariffe contrattuali;

b. solo in data 7 dicembre 2017, ha ricevuto per conto di Ultracom Business communications una lettera di attivazione del servizio Ultracom di Preselezione automatica su rete Telecom Italia;

c. dopo opportune verifiche, l’istante ha constatato con un operatore Ultracom che il contratto *business* con Telecom Italia S.p.a. era stato disattivato ed era stato attivato un altro contratto con Ultracom;

d. l’istante non era mai stata informata del fatto che il proprio contratto con Telecom Italia S.p.a. sarebbe stato chiuso per passare ad un contratto con Ultracom né ha mai espresso la volontà di passare ad altro operatore, bensì, credendo che la proposta fosse di Telecom, sperava di migliorare il proprio piano tariffario;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

e. in data 12 dicembre 2017, l'istante ha inviato un reclamo alla società Ultracom e per conoscenza anche alla società Telecom al fine di chiudere il nuovo contratto e ripristinare la situazione quo ante;

f. il reclamo non risulta riscontrato, pertanto, alla data di deposito dell'istanza GU14, il servizio di preselezione automatica è ancora attivo.

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

- i. l'annullamento del contratto senza spese e il ripristino della situazione precedente;
- ii. il risarcimento dei danni subiti.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Ultracom Inc. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2 del *Regolamento*.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

La controversia verte sull'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica da parte della società Ultracom il cui personale, rendendo telefonicamente informazioni poco trasparenti all'istante, ha indotto lo stesso in errore in merito all'attivazione di un servizio non voluto.

Occorre precisare che, in base alla normativa vigente in materia di contratti a distanza, il contratto oggetto di contestazione non è da considerarsi valido in quanto l'operatore non ha fornito prova circa la corretta acquisizione del consenso vocale. Questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare conclusione del contratto. Orbene, nel caso di specie, la società Ultracom avrebbe dovuto provare l'acquisizione del consenso univoco all'attivazione del servizio, esibendo non solo copia della registrazione telefonica ma anche della documentazione cartacea inviata all'istante con debita sottoscrizione.

Tanto premesso, in mancanza della documentazione sopra indicata, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*) merita accoglimento e la società Ultracom sarà tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese nonché alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti. In seguito alla chiusura del contratto, il servizio di preselezione automatica Ultracom sarà cessato e sarà ripristinata la situazione precedente con Telecom Italia.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa non può essere accolta in quanto, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, le pretese risarcitorie esulano dalle competenze di questa Autorità. In ossequio al principio del *favor utentis*, la richiesta può essere interpretata come volta alla liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti.

Tanto premesso, l'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica, non avendo la società Ultracomm provato la regolare conclusione del contratto, di cui all'articolo 7 del *Regolamento sugli indennizzi* per aver attivato il servizio di preselezione automatica senza aver acquisito il consenso dell'istante, secondo il parametro pari ad euro 2,50 *pro die* dal 12 dicembre 2017 (data in cui l'operatore ha inviato la comunicazione di attivazione del servizio) fino al 25 giugno 2018, data di presentazione dell'istanza relativa al presente procedimento) per il numero complessivo di giorni pari a 193.

Inoltre, considerato che il reclamo del 12 dicembre 2017 non risulta riscontrato, l'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* dal 27 gennaio 2018 (in quanto occorre aggiungere 45 giorni di tempo previsti per la gestione dello stesso) fino al 25 giugno 2018, (data di presentazione dell'istanza relativa al presente procedimento) per il numero complessivo di giorni a 148.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'impresa Estetica di Carlot Grazia nei confronti della società Ultracomm Inc. per le motivazioni espresse.

2. La società Ultracomm Inc. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese, ripristinando la situazione precedente, a regolarizzare la posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute ed il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, nonché a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario in favore dell'istante, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

- i. euro 482,50 (quattrocentottantadue/50) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ii. euro 148,00,00 (centoquarantotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. La società Ultracomm Inc. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

6. 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* dell'Autorità.

Roma, 30 ottobre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi