



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 192/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CARRARO/ULTRACALL INC  
(GU14/1306/2017)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 dicembre 2017;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, 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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del Sig. Carraro, del 10 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0444249XXX, contesta l'attivazione del servizio telefonico da parte della società Ultracall Inc.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di settembre 2015, veniva contattato da un operatore di *call center* che, qualificatosi come “addetto Telecom”, adduceva di proporre uno sconto sulla tariffa telefonica;

b. in seguito, constatava che la società convenuta aveva attivato sull'utenza dedotta in controversia i propri servizi di telefonia, sostituendosi all'operatore prescelto, Telecom Italia S.p.A.;

c. il 30 agosto 2016 il legale dell'utente ha inviato formale reclamo all'operatore Ultracall Inc, contestando l'attivazione di servizi non richiesti, tuttavia non ha ricevuto alcun riscontro;

d. il 4 settembre 2016 l'operatore ha disattivato i servizi.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. il rimborso degli importi indebitamente fatturati e l'annullamento delle relative fatture;

ii. la corresponsione di un indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;

iii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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

La società Ultracall Inc. non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

## **3. Motivazione della decisione**

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

Preliminarmente, si osserva che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

Nel merito, atteso che tra le parti non sussiste alcun contratto sottoscritto, alla luce delle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'articolo 51 del Codice del consumo (rubricato “Requisiti formali per i contratti a distanza”), il vincolo contrattuale non si intende costituito, pertanto si ritiene *sine titolo* la fatturazione emessa dall'operatore a carico del Sig. Carraro. La richiesta dell'utente sub i. merita quindi di essere accolta e la società Ultracall Inc è tenuta al rimborso di tutti gli importi addebitati all'utente.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Analogamente, può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.* in quanto la documentazione al fascicolo conferma quanto rappresentato dall'istante, ovvero che i servizi sono stati attivati in data 21 settembre 2015 e disattivati in data 4 settembre 2015. In relazione a tanto, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 7 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 872,50 (ottocentosettantadue/50), calcolati nella misura di euro 2,50 al giorno, per 349 giorni, computati in riferimento al periodo sopra precisato.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub iii.* in quanto, dal contenuto della comunicazione in atti, si rileva che trattasi di diffida alla fornitura dei servizi indebitamente attivati e quindi di una richiesta di cessazione della prestazione, piuttosto che di un reclamo in senso proprio.

Infine, preso atto che l'operatore non ha aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione, si dispone di rimborsare le spese di procedura, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS. Pertanto, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Carraro nei confronti della società Ultracall Inc., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Ultracall Inc. è tenuta a corrispondere in favore del Sig. Carraro, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00), per le spese di procedura, un importo pari a euro 872,50 (ottocentosettantadue/50), ai sensi dell'articolo 7 del *Regolamento sugli indennizzi*, maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Ultracall Inc. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Roma, 5 dicembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi