



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 58/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TABACCHERIA DI NERONE /ULTRACOMM INC  
(GU14/984/17)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 marzo 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 “*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 la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito “*Linee guida*”;

VISTA l’istanza della Tabaccheria di Nerone, del 17 maggio 2017;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0444361\*\*\*, contesta l'attivazione del servizio telefonico da parte della società Ultracomm Inc.

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

a. in data 5 agosto 2016, è stato contattato da una persona che si è presentata come operatore della società Telecom Italia S.p.A., proponendo un rinnovo contrattuale;

b. tuttavia, in seguito, l'istante constatava che l'operatore Ultracomm Inc aveva arbitrariamente attivato sulla sua linea telefonica un servizio di preselezione automatica, pertanto, in data 26 agosto e 25 ottobre 2016, comunicava la disdetta sia a Telecom Italia S.p.A. che a Ultracomm Inc;

c. il 28 ottobre 2016 Ultracomm Inc comunicava telefonicamente all'utente che, a far data dal 1 novembre 2016, il servizio di preselezione automatica sarebbe stato disattivato, a fronte del pagamento delle fatture insolute emesse nelle more dall'operatore;

d. il 5 maggio 2017, tuttavia, il servizio di preselezione automatica non era stato ancora disattivato, pertanto l'utente si è rivolto al CORECOM competente per risolvere la problematica.

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

- i. l'immediata cessazione del contratto in esenzione spese;
- ii. il rimborso delle fatture pagate per un importo totale pari ad euro 21,56;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto;
- iv. la corresponsione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami telefonici;
- v. lo storno degli importi insoluti.

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

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

## **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.

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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 titulo* la fatturazione emessa dall'operatore a carico dell'istante.

Quindi, in riferimento alla richiesta dell'istante *sub i.*, atteso che tra le parti non sussiste alcun vincolo contrattuale, la società Ultracom Inc è tenuta a cessare immediatamente i servizi indebitamente attivati sull'utenza telefonica dedotta in controversia, nonché ad interrompere l'eventuale ciclo di fatturazione.

Analogamente, in accoglimento alle richieste *sub ii.* e *v.*, l'operatore è tenuto a rimborsare tutti gli importi eventualmente corrisposti dall'istante, nonché a stornare eventuali ulteriori corrispettivi addebitati, ancora insoluti.

Parimenti, può trovare accoglimento la richiesta *sub iii.*, in riferimento al periodo circoscritto nell'istanza, ovvero dal 5 agosto 2016 al 16 maggio 2017. Pertanto, la società Ultracom Inc è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 7 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 2,50 al giorno, per 284 giorni, per un importo totale pari ad euro 710,00 (settecentodieci/00).

Viceversa, non può essere accolta la richiesta *sub iv.*, in quanto nell'istanza non è specificata la data in cui l'utente ha fatto il reclamo telefonico, pertanto non è possibile computare con precisione l'indennizzo eventualmente spettante.

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 Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Tabaccheria di Nerone nei confronti della società Ultracom Inc, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Ultracom Inc, oltre a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, ed euro 710,00 (settecentodieci/00), maggiorato degli interessi legali spettanti a decorrere dalla data di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

proposizione dell'istanza, a titolo di attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica, è tenuta a rimborsare, ovvero a stornare tutti gli importi fatturati a carico della Tabaccheria di Nerone in relazione al rapporto dedotto in controversia, ferma restando l'interruzione del ciclo di fatturazione e l'immediata cessazione del servizio di preselezione automatica, indebitamente attivato.

3. La società Ultracomm 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.

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

Napoli, 26 marzo 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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