



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Reg. delib. n. 12

Prot. n. 20196 dd 9 ottobre 2019

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXX_ULTRACOMM INC.
(GU14/148027/2019)

Il giorno 9 ottobre 2019

ad ore 14.00

si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Marco Sembenotti
	Il Componente	Adele Gerardi Alessio Marchiori

NELLA riunione del Corecom Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento del 9 ottobre 2019;

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 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni VISTA la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni" e s.m.;

VISTA l'istanza di XXXX del 11/07/2019 acquisita con protocollo n. 0305190 del 11/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente evidenzia che da un controllo della contabilità scopre una serie di pagamenti effettuati con bonifico bancario (RID) all'operatore Ultracom e l'invio sul proprio indirizzo email di conti telefonici riferiti ad un contratto mai sottoscritto.

In tale sede richiede:

- i) chiusura del contratto senza costi a carico;
- ii) rimborso delle somme pagate;
- iii) storno dell'insoluto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracom Incorporated non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste dell'utente meritano accoglimento per le motivazioni di seguito specificate.

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

L'utente ha provveduto al pagamento del servizio fino a marzo 2019 per una somma complessiva di € 178,96.

A tal riguardo occorre mettere in rilievo che, in base alla normativa vigente in materia di contratti a distanza, il contratto in oggetto non è da considerarsi valido, in quanto l'operatore non ha fornito la prova circa la corretta acquisizione del consenso vocale.

L'orientamento dell'Agcom ha più volte stabilito che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare conclusione del contratto, l'acquisizione del consenso univoco all'attivazione del servizio, esibendo, non solo la copia della registrazione vocale ma anche la documentazione cartacea inviata all'istante e debitamente sottoscritta.

Pertanto, nel caso di specie, poiché la parte convenuta non ha fornito alcuna giustificazione relativamente alla corretta stipula del contratto contestato né documentazione idonea a dimostrare in maniera inequivoca la volontà dell'istante di attivare questo servizio, la richiesta della chiusura del contratto esente spese, del rimborso delle somme già pagate e dello storno dell'insoluto va necessariamente accolta.

DELIBERA

1. Il Corecom accoglie l'istanza dello XXXX nei confronti della società Ultracom Inc. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Ultracom Inc. è tenuta a provvedere alla risoluzione del contratto in esenzione spese, al rimborso di € 178,96 ed allo storno dell'insoluto.

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

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.

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.

IL PRESIDENTE

- F.to Marco Sembenotti -