



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Reg. delib. n. 3

Prot. n. 30997 dd 10 dicembre 2020

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

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX/ULTRACOMM INC.
(ULTRACALL) - GU14/309853/2020

Il giorno 10 dicembre 2020

ad ore 15.00

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 Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento del 10 dicembre 2020;

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;



38122 TRENTO - Via Mancini, 27 - Tel. 0461 213198 - Fax 0461 213155

Pec: corecom@pec.consiglio.provincia.tn.it

www.consiglio.provincia.tn.it - email: corecom@consiglio.provincia.tn.it

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 XXX del 24 luglio 2020 acquisita con protocollo n. 0319918 del 24 luglio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 4 ottobre 2019 l'utente è stato contattato telefonicamente da una persona che si qualificava operatore TIM e proponeva un contratto più vantaggioso di quello in essere con un ulteriore sconto del 5% se il pagamento fosse avvenuto tramite domiciliazione bancaria. L'utente accettava il cambio tariffario ed all'inizio del 2020 rilevando nella fattura TIM dei costi elevati contattava lo stesso e veniva a conoscenza che in data 23 ottobre 2019 era stato richiesto il servizio di preselezione automatica con altro operatore Ultracom Inc e riceveva fatture in merito. In data 2 marzo 2020 inviava richiesta di cessazione di tale servizio alla TIM ed in data 13 maggio 2020 provvedeva ad inviare un reclamo con l'intimazione di disattivare il servizio.

Le richieste si riassumono come di seguito:

- i) annullamento della fatturazione e rimborso della somma pagata di € 2,42;
- ii) indennizzo di € 1000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracom Incorporated (Ultracall) non ha prodotto memorie od evidenze a tutela della propria posizione.

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 Inc. il cui personale addetto, rendendo informazioni poco trasparenti all'istante, ha indotto in errore in merito all'attivazione di un servizio non voluto. 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. Alla luce di quanto evidenziato, in mancanza della documentazione sopra indicata, la richiesta dell'utente di cui al punto i) può essere accolta integralmente e pertanto la società Ultracom Inc. sarà tenuta a provvedere alla risoluzione del contratto in esenzione spese, qualora non abbia già provveduto, alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute, il rimborso della somma già pagata di € 2,42 ed il ritiro dell'eventuale pratica

di recupero crediti. In relazione invece all'indennizzo preme rilevare che non si ravvisano i presupposti in fatto e in diritto che consentono poi di valutare un eventuale riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 9 del Regolamento indennizzi.

DELIBERA

1. Il Corecom accoglie parzialmente l'istanza dello XXX nei confronti della società Ultracom Inc. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Ultracom Inc. (Ultracall) è tenuta a provvedere alla risoluzione del contratto in esenzione spese qualora non sia avvenuto, a stornare le fatture insolute, al rimborso delle somma pagata di € 2,42 ed al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti.
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.
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.

IL PRESIDENTE
- F.to Marco Sembenotti -