



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Reg. delib. n. 7

Prot. n. 21782 dd 14 settembre 2021

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

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX/ULTRACOMM INC.
(ULTRACALL) (GU14/437690/2021)

Il giorno 14 settembre 2021

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	Alessio Marchiori Marta Romagnoli

NELLA riunione del Comitato Provinciale per le Comunicazioni di Trento (di seguito Corecom) del 14 settembre 2021;

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 modificata 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. 353/19/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 29 giugno 2021 acquisita con protocollo n. 0285575 del 29 giugno 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente evidenzia di essere stato contattato telefonicamente nel mese di gennaio 2020 da un operatore, spacciandosi per TIM, per un contratto. Nella conversazione emergeva che lo stesso era in possesso di tutti i dati aziendali, IBAN compreso ed alla fine della registrazione l'interlocutore chiedeva anche una fattura dell'attuale operatore (TIM). Tale particolare insospettiva l'istante e, nel contempo, capiva di essere stato raggirato.

L'utente richiede:

- i) chiusura del contratto senza costi;
- ii) storno dell'insoluto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Ultracom Inc. (Ultracall) non ha partecipato all'udienza in primo livello e in tale sede non ha prodotto memorie od evidenze a tutela della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento dell'operatore convenuto, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto ed allegato dalla parte utente. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito specificato.

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 può essere accolta integralmente e pertanto la società Ultracom Inc. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute ed il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti. Per quanto concerne il contratto in questione, lo stesso

risulta già cessato essendo stato fatturato il costo di chiusura nell'ultima fattura pervenuta all'istante.

DELIBERA

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

2. La società Ultracom Inc. (Ultracall) è tenuta allo storno delle fatture insolute 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.

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 -