



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 112/18/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CREAZIONI FLOREALI PARADISE DI S. / ULTRACOMM INC.
(GU14/1010/18)**

II DIRETTORE

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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 “*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 “*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 delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

VISTA l'istanza della Creazioni Floreali Paradise di S., del 16 giugno 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica *business*, n. 089210XXX, ha contestato nei confronti di Ultracom Inc., (di seguito anche solo "Ultracom") l'attivazione del servizio di preselezione automatica. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante ha contestato l'abuso commerciale dell'operatore Ultracom che telefonicamente dichiarando di agire per conto di TIM ha proposto una variazione del profilo sulla numerazione oggetto di contestazione;

b. l'istante, in data 5 novembre 2016, ha richiesto l'annullamento della proposta di attivazione avvenuta telefonicamente, ma Ultracom ha provveduto ad attivare ugualmente il servizio di preselezione automatica;

c. infatti, dalla verifica delle fatture relative ai mesi di novembre e dicembre ha evidenziato l'addebito dei costi relativi a tale servizio oltre ai costi di disattivazione;

d. in data 16 febbraio 2017, l'istante ha richiesto la produzione del *vocal order* che non è stato mai fornito nonchè la cessazione del servizio di preselezione automatica, che invece risulta disattivato.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto quanto segue:

- i. lo storno delle fatture insolute e la chiusura del contratto in esenzione spese;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

La società Ultracom Inc. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2 del *Regolamento*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

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

Occorre precisare che, in base alla normativa vigente in materia di contratti a distanza, il contratto oggetto di contestazione non è da considerarsi valido in quanto l'operatore non ha fornito prova circa la corretta acquisizione del consenso vocale. Questa Autorità ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare conclusione del contratto.

Orbene, nel caso di specie, la società Ultracomm avrebbe dovuto provare l'acquisizione del consenso univoco all'attivazione del servizio, esibendo non solo copia della registrazione telefonica ma anche della documentazione cartacea inviata all'istante con debita sottoscrizione.

Tanto premesso, in mancanza della documentazione sopra indicata, la richiesta dell'istante di cui al punto i) merita accoglimento e la società Ultracomm sarà tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese nonché alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii. la stessa deve trovare accoglimento, in quanto a fronte della contestazione dell'istante, Ultracomm non ha provato la volontarietà del sig. S. circa l'attivazione del servizio di preselezione automatica, non avendo depositato la copia del contratto sottoscritta né il *verbal order*, pertanto, la società Ultracomm sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 2,50 *pro die* dal 2 novembre 2016, data in cui il servizio risulta attivato fino al 31 dicembre 2016, data in cui il servizio è stato disattivato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii. la stessa deve trovare accoglimento, in quanto i reclami inviati dall'istante non risultano riscontrati dall'operatore, pertanto, la società Ultracomm sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 tenuto conto del primo reclamo del 5 novembre 2016. Si precisa che in conformità a quanto previsto dal comma 2 del medesimo articolo, l'indennizzo sarà corrisposto in forma unitaria, in quanto i diversi reclami hanno come oggetto la medesima doglianza.

Infine, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento* si ritiene di riconoscere l'importo pari a euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della Creazioni Floreali di S. nei confronti della società Ultracomm Inc. per le motivazioni espresse.

2. La società Ultracomm Inc. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, anche i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 147,50 (centoquarantasette/50) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

3. La società Ultracomm Inc. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese, a regolarizzare la posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute ed il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

La società Ultracomm Inc. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità 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.

Il presente provvedimento è comunicato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

17 ottobre 2018

Il Direttore
Mario Staderini