



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*  
*Ufficio garanzie e tutele*

**DETERMINA DIRETTORIALE N. 116/17/DTC**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DEL SORBO/ULTRACOMM INC.  
(GU14/785/17)**

**IL 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. 125/17/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 l’istanza del 14 aprile 2017 con la quale la il Sig.Del Sorbo ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Ultracom Inc.;

VISTA la nota del 5 luglio 2017 (prot. n. 43560) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*  
*Ufficio garanzie e tutele*

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0825675XXX, contesta l'attivazione del servizio di preselezione automatica da parte della società Ultracomm Inc.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di essere stato contattato da un soggetto "che, qualificatosi come operatore del servizio clienti Telecom Italia", gli ha proposto un'offerta commerciale cui l'istante ha aderito telefonicamente. In seguito, il Sig. Del Sorbo ha ricevuto una "lettera di benvenuto" da parte della società Ultracomm Inc. dalla quale apprendeva che il predetto operatore, sulla linea telefonica di cui sopra, aveva attivato il servizio di preselezione automatica.

In relazione a tanto, il 30 gennaio 2017, l'utente ha inviato all'operatore un fax di disdetta del servizio attivato, mai richiesto, ciò nonostante Ultracomm Inc. ha emesso fatture per un importo totale pari ad euro 79,59.

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

- i. lo storno degli importi indebitamente fatturati;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

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

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

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.

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 del Sig. Del Sorbo, pertanto la richiesta dell'utente *sub i.* merita di essere accolta.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.* in quanto nell'istanza non è specificato il periodo durante il quale l'utente ha subito l'attivazione del servizio non richiesto. In particolare, atteso che anche dalla documentazione al fascicolo non si evince la data esatta in cui il servizio è stato attivato, non è possibile circoscrivere con precisione il *quando* del disservizio lamentato, quindi la relativa domanda di indennizzo resta generica.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*  
*Ufficio garanzie e tutele*

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.

**DETERMINA**

La società Ultracomm Inc., oltre allo storno di tutti gli importi fatturati a carico del Sig. Del Sorbo è tenuta a liquidare, in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 20/09/2017

**IL DIRETTORE**

Mario Staderini