



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 117/17/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DOGANA / ULTRACOMM INC.
(GU14/691/17)**

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. 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*”, 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 Indennizzi*”;

VISTA l’istanza del 3 aprile 2017 con la quale la il Sig. Dogana 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. 43557) 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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0445410XXX, ha contestato l'attivazione del servizio di preselezione automatica da parte della società *Ultracomm Inc.*

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che la segretaria dello studio di cui egli stesso è titolare, nel febbraio 2016, è stata contattata da una persona che si è presentata "*come operatrice Tim*", per proporre l'adeguamento del contratto telefonico ad un'offerta commerciale più vantaggiosa. La segretaria, che peraltro non ha delega ad agire in nome e per conto dell'istante, ha aderito telefonicamente all'offerta proposta e solo a seguito della prima fattura emessa dalla società *Ultracomm Inc.* l'istante ha avuto consapevolezza del "*raggiro*", ovvero dell'attivazione di un servizio mai richiesto e diverso da quello telefonicamente prospettato. Ciò stante, il Sig. Dogana ha contattato il numero verde dell'operatore *Ultracomm Inc.* per disattivare il servizio di preselezione automatica, ma "*fino al mese di settembre (nonostante invio di numerosi fax e pec e telefonate al numero verde) la linea non è stata sbloccata*".

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

- i. la corresponsione di un indennizzo per il disagio patito;
- ii. lo storno delle fatture emesse da *Ultracomm Inc.* in riferimento alla posizione dedotta in controversia;
- iii. la cessazione del contratto in essere.

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, si ritiene che l'attivazione del servizio da parte di *Ultracomm Inc.* sia avvenuta *sine titulo* in quanto tra le parti non sussiste alcun rapporto contrattuale validamente costituito. In particolare, a prescindere dal fatto che il soggetto che ha aderito telefonicamente alla proposta contrattuale non era il titolare dell'utenza telefonica sulla quale è stato attivato il servizio contestato, l'adesione al contratto non si è perfezionata in conformità alle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all'articolo 51 del Codice del consumo (rubricato "*Requisiti formali per i contratti a distanza*").

In particolare, non può trovare accoglimento la richiesta *sub i.* 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 e quella in cui il servizio è stato disattivato, non è possibile circoscrivere con precisione il *quando* del disservizio lamentato, quindi la relativa domanda di indennizzo resta generica.

Tuttavia, può trovare accoglimento la richiesta dell'utente *sub ii.*, in quanto si ritiene *sine titulo* la fatturazione emessa dall'operatore in riferimento al rapporto dedotto in controversia.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Infine, la richiesta dell'istante sub *iii.*, può essere accolta e, atteso che tra le parti non sussiste alcun vincolo contrattuale, la società Ultracomm Inc. è tenuta a cessare immediatamente i servizi indebitamente attivati sull'utenza dedotta in controversia, nonché ad interrompere l'eventuale ciclo di fatturazione.

DETERMINA

La società Ultracomm Inc., oltre allo storno di tutti gli importi fatturati, in riferimento alla posizione dedotta in controversia, è tenuta a cessare immediatamente i servizi indebitamente attivati, nonché ad interrompere il ciclo di fatturazione eventualmente ancora in essere.

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