



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

DETERMINA DIRETTORIALE N. 12/18/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MASSARUTTO / ULTRACOMM INC.
(GU14/1140/17)**

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, 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 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 9 giugno 2017 con la quale il Sig. Massarutto 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 13 giugno 2017 (prot. n. 37968) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato



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

Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0431526XXX, contesta l'attivazione del servizio di preselezione automatica da parte della società Ultracom Inc..

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che un suo familiare, nell'ottobre 2016, è stato contattato da una persona che si è presentata come operatore della società Telecom Italia S.p.A. che lo ha convinto ad aderire ad un piano tariffario particolarmente conveniente. In seguito, a metà dicembre 2016, l'istante ha constatato che sull'utenza dedotta in controversia era stato indebitamente attivato, da parte della società Ultracom Inc., il servizio di preselezione automatico, mai richiesto. A mezzo fax, il Sig. Massarutto ha reclamato e chiesto la disattivazione del servizio indebitamente attivato, ciò nonostante l'operatore ha emesso fatture e richiesto il corrispettivo del servizio reso, benché non richiesto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto l'annullamento del contratto e di tutte le fatture emesse in riferimento al periodo compreso dal mese di ottobre 2016 al mese di gennaio 2017, ferma restando l'interruzione del ciclo di fatturazione.

La società Ultracom 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 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 dell'istante.

Quindi, in accoglimento alle richieste dell'istante, considerato che tra le parti non sussiste alcun vincolo contrattuale, la società Ultracom Inc. è tenuta a stornare tutte le fatture emesse in riferimento al rapporto dedotto in controversia e a cessare immediatamente il servizio di preselezione automatica indebitamente attivato sull'utenza telefonica dedotta in controversia, fermo restando l'immediata interruzione del ciclo di fatturazione.



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 a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati al Sig. Massarutto in relazione al rapporto dedotto in controversia, ferma restando l'interruzione del ciclo di fatturazione e l'immediata cessazione del servizio di preselezione automatica, indebitamente attivato.

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, 23 febbraio 2018

Il Direttore
Mario Staderini