



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 126/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

TONON / ULTRACOMM INC

(GU14/1921/17)

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 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;

VISTA l’istanza dell’8 novembre 2017 con la quale la Sig.ra Tonon ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Ultracom Inc.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA la nota del 16 novembre 2017 (prot. n. 81132) 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;

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;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 043839XXX, lamenta l'attivazione di servizi non richiesti, con conseguente addebito di importi non giustificati da parte di Ultracom.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. in assenza di qualsiasi richiesta o accettazione da parte dell'istante, è stato attivato un contratto da parte dell'operatore Ultracom, in riferimento al quale è stata emessa la fattura n.888698 del 31 maggio 2017;

b. l'utente ha inviato comunicazione di disdetta in data 4 maggio, 11 maggio e 29 giugno 2017, senza riceverne riscontro;

c. a partire dal 1° maggio 2017 la Sig.ra Tonon ha riscontrato il malfunzionamento della linea, limitatamente alle chiamate in uscita;

d. a causa di tale circostanza, l'istante ha richiesto il rientro della linea al precedente operatore, Telecom Italia S.p.A., tuttavia la migrazione non si è perfezionata.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. il rimborso delle fatture pagate;
- ii. il ripristino della linea con Telecom Italia S.p.A.;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per sospensione del servizio;
- v. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

L'operatore Ultracom 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 rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione.

Nel merito, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna prova in ordine all'effettiva sottoscrizione di un contratto da parte della Sig.ra Tonon in riferimento all'utenza dedotta in controversia, trova applicazione l'articolo 7 del *Regolamento sugli indennizzi*. Pertanto, in accoglimento alle richieste dell'istante *sub* i. e v., la società Ultracom, oltre a rimborsare l'importo di euro 76,10 (settantasei/10), addebitato nella fattura n. 888698 del 31 maggio 2017, è tenuta a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

corrispondere all'utente il relativo indennizzo, per un importo pari a euro 300,00 (trecento/00), calcolato nella misura di 2,50 euro al giorno per 120 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 4 gennaio (data in cui Ultracom ha iniziato a fatturare in relazione al servizio non richiesto) al 4 maggio 2017 (data della disdetta inviata dall'istante).

Viceversa, la richiesta *sub ii.* di ripristino della linea da parte di Telecom Italia S.p.A. è da intendersi rinunciata dall'utente, atteso che la Sig.ra Tonon ha dichiarato, come risulta in atti, di aver già attivato una nuova linea con altro operatore.

Tantomeno può essere accolta la richiesta *sub iii.*, atteso che in atti non risulta alcun reclamo scritto cui l'operatore abbia omesso di rispondere.

Infine, neanche la richiesta *sub iv.* di corresponsione dell'indennizzo per sospensione del servizio, a far data dal 1° maggio 2017, può essere accolta, atteso che l'utente tre giorni dopo ha formalizzato la richiesta di disdetta dell'utenza.

DETERMINA

1. L'operatore Ultracom, oltre a dover rimborsare l'intero ammontare della fattura n. 888698 del 31 maggio 2017, è tenuto a corrispondere all'istante un importo di euro 300,00 (trecento/00), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio.

2. 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.

3. 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.

4. 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, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Napoli, 10 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini