



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 127/17/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PAGANO / ULTRACOMM INC
(GU14/1245/17)**

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 3 luglio 2017 con la quale il Sig. Pagano 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 4 luglio 2017 (prot. n. 43190) 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

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0975395XXX, contesta l'attivazione del servizio telefonico da parte della società Ultracom Inc.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di aver ricevuto, nel mese di settembre 2016, una fattura della società Ultracom Inc. *“riguardante l'attivazione di un servizio voce”* mai richiesto dal Sig. Pagano. In particolare, l'istante ha precisato di non aver mai sottoscritto alcun contratto.

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. la disattivazione del servizio.

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 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. Pagano. La richiesta dell'utente sub i. merita quindi 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, conseguentemente la relativa domanda di indennizzo resta generica e non accoglibile.

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

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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

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. Pagano, è tenuta a liquidare, in favore dell’istante, la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché a cessare immediatamente i servizi indebitamente attivati sull’utenza dedotta in controversia, ferma restando l’interruzione dell’eventuale ciclo di fatturazione.

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, 15/11/2017

IL DIRETTORE

Mario Staderini