



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

### **DETERMINA DIRETTORIALE n. 139/18/DTC/Gu14/649/17**

#### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS**

**TRATTORIA PIZZERIA SENATO DI F. / ULTRACOMM INC**

#### **IL DIRETTORE**

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificato, 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 *"Regolamento"*) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/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 sugli indennizzi"*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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;

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;

VISTA l’istanza del 28 marzo 2017, con la quale il sig. F., titolare della Pizzeria Trattoria Senato, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Ultracomm Inc;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. F., titolare della Trattoria Pizzeria Senato, intestatario dell’utenza telefonica business n. 0456699XXX, ha contestato l’attivazione arbitraria del servizio telefonico da parte della società Ultracomm Inc.

In particolare, l’istante ha evidenziato che in data 27 ottobre 2016 un agente di Ultracomm, presentandosi quale *“dealer”* commerciale di TIM, proponeva un’offerta commerciale con condizioni economiche migliorative e induceva la parte istante alla sottoscrizione del nuovo contratto, mediante registrazione vocale. Dopo un giorno, a seguito di verifiche documentali l’istante, scoprendo di essere stato raggirato e avvalendosi del diritto di ripensamento entro il termine dei 14 giorni, formalizzava il



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

recesso contrattuale a mezzo raccomandata A.R. del 28 ottobre 2016. Di seguito, in data 11 novembre 2016 l'istante riceveva conferma dell'attivazione della prestazione di CPS con listino applicato “*Infinity Small*”, con conseguente indebita interruzione della linea telefonica che si è protratta per 4 giorni.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. il risarcimento dei danni morali ed economici nella misura di euro 1.500,00; ii. il rimborso delle spese procedurali. La società Ultracomm Inc non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto i., relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

*In primis*, si deve evidenziare che la *res controversa* si incentra sull'attivazione indebita della prestazione di *carrier preselection* sull'utenza telefonica n. 0456699XXX, a seguito della mancata lavorazione della richiesta di recesso, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 21/14, formulata dal sottoscrittore in data 28 ottobre 2016, entro il termine dei quattordici giorni lavorativi dalla richiesta di adesione del 27 ottobre 2016.

Da quanto documentato agli atti si evince che la predetta società, noncurante del recesso contrattuale, ha attivato indebitamente il servizio Ultracomm in preselezione automatica su rete TIM, determinando la sospensione della linea telefonica a far data dal 11 novembre 2016.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione della linea telefonica può ritenersi accoglibile, atteso che la totale



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

interruzione del servizio telefonico dall’11 novembre 2016 al 14 novembre 2016 per il numero di 4 giorni può ricondursi all’attivazione indebita della prestazione di CPS.

*Ergo*, tale indebita sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell’indennizzo ai sensi dell’articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* da computarsi in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante sempre al punto i., di liquidazione di un indennizzo per l’attivazione indebita della prestazione di *carrier preselection* da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 7, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale “*In caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection, l’operatore responsabile è tenuto a corrispondere all’utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l’operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi*”.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare 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 procedurali per il tentativo di conciliazione presso CORECOM Veneto e per la presente procedura;

## DETERMINA

1. La società Ultracomm Inc, in accoglimento parziale dell’istanza formulata in data 28 marzo 2017 dal sig. F., titolare della Trattoria Pizzeria Senato, è tenuta a corrispondere all’utente, mediante bonifico o assegno bancario:
  - i. euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando l’importo di euro 15,00 *pro die* per il numero di 4 giorni di sospensione del servizio telefonico dallo 11 novembre 2016 al 14 novembre 2016, come previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

ii. euro 10,00 (dieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 2,50 *pro die* per il numero di 4 giorni di arbitraria attivazione della prestazione di *carrier-preselection* dall'11 novembre 2016 al 4 novembre 2016, in conformità a quanto disposto dall'articolo 7 del medesimo *Regolamento*, sempre con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

iii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

È 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 citato *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.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 dicembre 2018

Il Direttore  
Mario Staderini