



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

DETERMINA DIRETTORIALE N. 142/17/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RUGGIERO /ULTRACALL INC
(GU14/1604/17)**

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 18 settembre 2017 con la quale la il Sig. Ruggiero ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Ultracall Inc.;

VISTA la nota del 22 settembre 2017 (prot. n. 66925) 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. 0823712XXX, contesta l'attivazione del servizio telefonico da parte della società Ultracall Inc.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di essere stato contattato, nel maggio 2016, da una persona che si è presentata come operatore della società Telecom Italia S.p.A. Tuttavia, a seguito del contratto scritto pervenuto in data 17 maggio 2016, mai firmato, l'istante ha appreso che il soggetto che lo aveva contattato non era un operatore di Telecom Italia S.p.A., bensì della società Ultracall Inc. che aveva attivato la fornitura del servizio telefonico, in luogo di Telecom Italia S.p.A. Pertanto, con raccomandata del successivo 18 maggio ha comunicato immediatamente il recesso dal contratto.

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

- i. lo storno degli importi indebitamente fatturati;
- ii. la regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile, con ritiro della pratica di recupero crediti;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per il disagio patito.

La società Ultracall 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. Ruggiero. Le richieste dell'utente *sub* i. e ii. meritano quindi di essere accolte.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta *sub* iii., in quanto, premesso che la società Ultracall Inc. ha prontamente dato seguito alla richiesta di recesso dell'istante, dalla documentazione al fascicolo non si evince se e quando l'operatore ha



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

attivato i servizi telefonici non richiesti. Pertanto, atteso che la corresponsione dell'indennizzo presuppone la sussistenza di un disagio patito per un periodo di tempo determinato, nel caso di specie, restando indeterminato il *dies a quo* e il *dies ad quem*, non è possibile circoscrivere il periodo del disservizio e, conseguentemente, riconoscere l'indennizzo richiesto.

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 Ultracall Inc., oltre allo storno di tutti gli importi fatturati a carico del Sig. Ruggiero e al ritiro della pratica di recupero crediti, è tenuta a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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, 13/12/2017

IL DIRETTORE

Mario Staderini