



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 24/17/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BUSETTO /ULTRACALL INC.
(GU14/2486/16)**

II 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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 Indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Busetto, del 29 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

L’istante ha contestato l’attivazione del servizio di preselezione automatica con la società Ultracall Inc.. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. l’istante, intestatario dell’utenza telefonica n. 0422380xxx, titolare di un contratto con Telecom Italia S.p.A., indotto in errore da un operatore del *call center* di Ultracall, ha ricevuto una comunicazione scritta relativa all’attivazione del servizio di preselezione automatica con la società Ultracall;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

b. nel mese di maggio 2016, l'istante ha inviato un reclamo sia tramite fax che tramite raccomandata per contestare l'attivazione del servizio con Ultracall e l'addebito sul proprio conto corrente senza che siano mai state comunicate le proprie coordinate bancarie.

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

- i. il ripristino della situazione precedente senza spese;
- ii. il risarcimento dei danni subiti.

La società Ultracall Inc. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2 del Regolamento.

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

La controversia verte sull'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica da parte della società Ultracall il cui personale, rendendo telefonicamente informazioni poco trasparenti all'istante, ha indotto lo stesso in errore in merito all'attivazione di un servizio non voluto.

Occorre precisare che, in base alla normativa vigente in materia di contratti a distanza, il contratto oggetto di contestazione non è da considerarsi valido in quanto l'operatore non ha fornito prova circa la corretta acquisizione del consenso vocale. Questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare conclusione del contratto. Orbene, nel caso di specie, la società Ultracall avrebbe dovuto provare l'acquisizione del consenso univoco all'attivazione del servizio, esibendo non solo copia della registrazione telefonica ma anche della documentazione cartacea inviata all'istante con debita sottoscrizione.

Tanto premesso, in mancanza della documentazione sopra indicata, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*) merita accoglimento e la società Ultracall sarà tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese nonché alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute, il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti ed il rimborso delle fatture già corrisposte dall'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa non può essere accolta in quanto, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, le pretese risarcitorie esulano dalle competenze di questa Autorità.

Infine, 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 spese di procedura.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Busetto nei confronti della società Ultracall Inc. per le motivazioni espresse.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

2. La società Ultracall Inc. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese, a rimborsare le fatture già corrisposte dall'istante, a regolarizzare la posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute ed il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, nonché a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario in favore dell'istante la somma pari ad euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

3. La società Ultracall Inc. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 01/03/2017

IL DIRETTORE
Mario Staderini