



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Tutela dei Consumatori*

### **DETERMINA DIRETTORIALE N. 34/17/DTC**

#### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FABBRIS EMILIO & C./ULTRACOMM INC (GU14/232/17)**

### **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;

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*”;

VISTA l’istanza del 2 febbraio 2017 con la quale la ditta Fabbris Emilio & C. 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 10 febbraio 2017 (prot. n. 7072) 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, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione del 28 febbraio 2017;

DATO ATTO che in udienza nessuna delle parti risultava presente;



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante ha contestato l'attivazione non richiesta del servizio telefonico da parte della società Ultracom Inc.

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

a. la ditta Fabbris Emilio & C. , intestataria dell'utenza n. 043562xxx, nell'aprile 2016 è stata contattata da un'operatrice telefonica che, dichiarando di agire per conto di Telecom Italia S.p.A., ha proposto all'utente l'attivazione di un'offerta commerciale denominata "Valore Meno";

b. l'istante, tramite *vocal order*, ha aderito alla proposta di cui sopra, tuttavia, in data 12 aprile 2016, a seguito della ricezione di due fatture della società Ultracom Inc, constatava che l'offerta commerciale attivata nulla aveva a che fare con Telecom Italia S.p.A.;

c. immediatamente comunicava a Ultracom Inc. la disdetta del contratto e sporgeva denuncia presso l'autorità di polizia giudiziaria competente;

d. dal mese di marzo 2016 al mese di gennaio 2017 il servizio telefonico in uscita ha funzionato solo previa preselezione del n. 1033.

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

- i. lo storno delle fatture emesse dalla società Ultracom Inc;
- ii. il rimborso delle spese di procedura;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione del servizio;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto.

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

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

La controversia verte sull'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica da parte della società Ultracom Inc., 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 Ultracom Inc. avrebbe dovuto provare l'acquisizione del consenso univoco all'attivazione del servizio, esibendo non solo copia della registrazione



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

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, pertanto la società Ultracomm Inc., ferma restando la risoluzione contrattuale in esenzione spese, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'utente, mediante lo storno delle fatture insolute, il ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti, oltre al rimborso delle fatture già corrisposte dall'istante.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell'utente *sub iii.* in quanto, per orientamento consolidato dell'Autorità, l'omessa indicazione dell'arco temporale definito entro il quale si è verificato il disservizio non consente di circostanziare con la dovuta precisione i termini del pregiudizio contestato e quindi, restando indeterminato il numero di giorni di disservizio, non è possibile computare con esattezza l'entità dell'indennizzo.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta dell'utente *sub iv.* in quanto, in atti, non risultano reclami inviati all'operatore, tantomeno sono precisate le date in cui l'utente ha effettuato gli asseriti reclami telefonici.

E' invece meritevole di accoglimento la richiesta dell'istante *sub v.*, non avendo l'operatore dato prova della regolare conclusione del contratto. In relazione a tanto, Ultracomm Inc. dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 7 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 97,50 (novantasette/50), computato nella misura di euro 2,50 *pro die*, in riferimento al periodo compreso dal 3 marzo 2016 (data a decorrere dalla quale risulta attivato il servizio) all'11 aprile 2016 (data in cui l'istante ha comunicato all'operatore la disdetta del contratto), per il numero complessivo di giorni 39.

RITENUTO di dover riconoscere all'istante, per quanto concerne le spese di procedura, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto che lo stesso ha presenziato solo all'udienza di conciliazione presso il CORECOM.

**DETERMINA**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della ditta Fabbris Emilio & C. nei confronti della società Ultracomm Inc per le motivazioni espresse.

2. La società Ultracomm Inc., ferma restando la risoluzione del rapporto contrattuale dedotto in controversia in esenzione spese, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante, mediante lo storno delle fatture insolute, con ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti, e rimborso delle fatture eventualmente saldate, nonché a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario in favore dell'istante, oltre alla somma pari ad euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, euro 97,50 (novantasette/50) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio di preselezione automatica.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

3. La società Ultracomm 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, 21/04/2017

Il Direttore  
Mario Staderini