



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

**DETERMINA DIRETTORIALE N. 113/18/DTC**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
REM / ULTRACOMM INC.  
(GU14/1098/18)**

**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. 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. 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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

VISTA l’istanza della società Rem, del 27 giugno 2018;



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

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;

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante, intestataria delle utenze telefoniche *business*, nn. 0429782XXX e 0429782XXX, ha contestato nei confronti di Ultracom Inc., (di seguito anche solo "Ultracom") l'attivazione del servizio di preselezione automatica. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 21 febbraio 2018, indotto in errore telefonicamente da un operatore del *call center* di Ultracom, che gli aveva prospettato una riduzione dei costi, senza modificare il contratto in essere con TIM, ha fornito il proprio consenso vocale all'attivazione del servizio di preselezione automatica;

b. in data 14 marzo 2018; l'istante ha ricevuto una comunicazione scritta di attivazione del servizio senza aver prima ricevuto la copia del contratto da sottoscrivere con l'indicazione dei costi e della possibilità di esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni;

c. immediatamente, l'istante ha inviato una raccomandata A/R con richiesta di disdetta del contratto e ha richiesto a TIM il ripristino della situazione precedente;

d. sino alla data di presentazione dell'istanza GU14, le linee telefoniche risultavano ancora legate alla CPS con Ultracom.

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 Ultracom 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 Ultracom 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.



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

Orbene, nel caso di specie, la società Ultracomm 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 Ultracomm sarà tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese nonchè 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 eventuali 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.

**DETERMINA**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della Rem nei confronti della società Ultracomm Inc. per le motivazioni espresse.

2. La società Ultracomm Inc. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese, a rimborsare le eventuali 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.

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.

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.

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.

Il presente provvedimento è comunicato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

17 ottobre 2018

Il Direttore  
Mario Staderini