



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 76/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CUCCIA / ULTRACOMM INC.

(GU14/24/17)

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. 125/17/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*”, 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 Indennizzi*”;

VISTA l’istanza del 4 gennaio 2017, con cui la Sig.ra Cuccia 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 22 marzo 2017 (prot. n. 17833) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del summenzionato regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica n. 0437590XXX, contesta l’attivazione di un servizio non richiesto da parte della società Ultracom Inc.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato che, in data 21 aprile 2016, le è stata recapitata una lettera con cui l’operatore confermava



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

“l’attivazione del servizio Ultracom in Preselezione Automatica su Rete Telecom Italia”.

In relazione a tanto, l’istante ha rappresentato che il consenso all’attivazione del servizio le era stato carpito in maniera ingannevole, pertanto ha inviato un reclamo all’operatore per disconoscere la sussistenza di qualunque rapporto contrattuale e, conseguentemente, rigettare eventuali richieste di corrispettivo a tale titolo.

Tuttavia, in data 16 maggio 2016, è pervenuta alla Sig.ra Cuccia la fattura n.53291 di euro 70,29 che l’utente ha contestato a mezzo mail e fax.

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

- i. lo storno di tutte le fatture emesse dalla società Ultracom Inc. e l’annullamento di qualsiasi eventuale altro addebito;
- ii. la liquidazione di euro 100,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto.

La società Ultracom Inc., nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che, in data 24 marzo 2016, nel corso di una conversazione telefonica, il cui *verbal order* è stato depositato in atti, la sig.ra Cuccia ha fornito il proprio consenso all’attivazione del servizio di “*Carrier Preselection*” con la suddetta società.

In pari data è stata, altresì, inviata alla Sig.ra Cuccia la documentazione cartacea contenente il *welcome package* (norme sul diritto di recesso, piano tariffario, contratto e condizioni generali di fornitura dei servizi) e nessuno dei documenti è stato restituito firmato, pertanto la procedura di attivazione del servizio è stata sospesa. In data 26 aprile 2016 la scrivente ha poi ricevuto, a mezzo fax, comunicazione di recesso, a seguito della quale la Società “*ha immediatamente sospeso, in via definitiva, le procedure legate all’erogazione del servizio*”. Inoltre, l’operatore ha rappresentato che “*il non aver sottoscritto la documentazione unitamente alla trasmissione della comunicazione di recesso, hanno di fatto cancellato ogni precedente richiesta di attivazione avanzata a mezzo verbal order*”.

Infine, Ultracom Inc. ha addotto di non aver attivato alcun servizio sull’utenza dedotta in controversia e che alcuna pendenza di carattere economico risulta a carico dell’istante “*con la quale non sussiste alcun rapporto commerciale, né di altra natura*”.

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

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 la stessa in errore, in merito all’attivazione di un servizio non voluto.

Nel merito, atteso che, alla luce delle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento all’articolo 51 del Codice del consumo (rubricato “Requisiti formali per i contratti a distanza”), tra le parti non sussiste alcun rapporto contrattuale validamente costituito, si ritiene *sine titulo* la fatturazione emessa dall’operatore a carico della Sig.ra Monica Cuccia, pertanto la richiesta dell’utente *sub i.* merita di essere accolta.

Viceversa, non può trovare accoglimento l’istanza *sub ii.*, atteso che anche l’operatore, in memorie, ha dichiarato che le procedure finalizzate all’erogazione del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

servizio non sono mai state portate a compimento; pertanto, incontestatamente, alcun servizio risulta essere mai stato attivato quindi alcun indennizzo a tale titolo potrà essere corrisposto.

DETERMINA

La società Ultracomm Inc. è tenuta a stornare tutti gli importi fatturati a carico della Sig.ra Cuccia e a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'utente.

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, 01/08/2017

IL DIRETTORE

Mario Staderini