



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

DETERMINA DIRETTORIALE N. 78/17/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RUBINI / ULTRACOMM INC.
(GU14/832/17)**

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 “*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*”, 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 21 aprile 2017 con la quale la Sig.ra Rubini 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 26 aprile 2017 (prot. n. 28479) 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;



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

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 042654XXX, 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 di essere stata contattata, nel mese di ottobre 2016, da un operatore del *call center* della società *Ultracom Inc.* Lo stesso, riferendo di agire per conto di Telecom Italia S.p.A., ha proposto un'offerta commerciale cui l'istante ha aderito telefonicamente. In seguito, la Sig.ra Rubini riceveva una fattura emessa dall'operatore *Ultracom Inc.* con cui le venivano addebitati i costi di un servizio mai richiesto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto la risoluzione del rapporto contrattuale con *Ultracom Inc.*, con storno degli importi indebitamente fatturati.

La società *Ultracom Inc.* non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare 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, 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, alcuna risoluzione può essere disposta in relazione ad un rapporto inesistente. In proposito, si evidenzia che l'istante ha dichiarato di fruire regolarmente dei servizi telefonici resi dall'operatore Telecom Italia S.p.A. e di non aver mai corrisposto alcunché alla società *Ultracom Inc.*

Per quanto sopra, si ritiene *sine titolo* la fatturazione emessa dall'operatore a carico della Sig.ra Rubini, pertanto i relativi importi devono essere integralmente stornati.

Infine, appare equo, liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

DETERMINA

La società *Ultracom Inc.*, oltre allo storno di tutti gli importi fatturati a carico della Sig.ra Rubini, è tenuta a liquidare, in favore dell'istante, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di mancata risposta al reclamo.



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

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