

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DETERMINAZIONE DELLA P.P.**  
**"CONCILIAZIONI E DEFINIZIONI DELLA CONTROVERSA"**  
**DELEGATA DAL DIRETTORE**

Attesto che copia del presente  
atto ai sensi e per gli effetti  
dell'art. 6 - comma 5 - della  
l.r. n° 7/97 è stato affisso  
all'Albo del Consiglio per  
cinque giorni consecutivi.

dal 26/2/2015

al 3/3/2015

IL RESPONSABILE

cl

N. 5 del 12 febbraio 2015 del registro delle determinazioni

**OGGETTO:**  
**ULTRACOMM**

Definizione della controversia (prat. GU14 n. 253/4204/2012 DIC) ai sensi della delibera Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

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 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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";

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 dell'utente ( )  
02/10/2012;

presentata in data

Visti gli atti del procedimento:

Considerato quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. , con istanza di definizione della controversia inoltrata al Corecom Puglia, contestava l'arbitraria ed illegittima attivazione di un contratto di telefonia sull'utenza telefonica ' da parte della società Ultracom Inc. nonché l'emissione di una fattura con la quale gli venivano addebitati costi non dovuti.

L'utente nella propria memoria difensiva asserisce di non aver mai accettato né tantomeno sottoscritto una proposta contrattuale con il gestore Ultracom, improvvisamente però, a partire dal giorno 19.07.2012, si vedeva costretto a comporre il prefisso 1033 in quanto la società Ultracom gli aveva attivato il servizio di preselezione. Asserisce anche di aver inoltrato numerosi reclami al predetto operatore, che non sono però depositati in atti.

Rassegnando le proprie conclusioni, il , oggetto chiedeva pertanto lo storno della fattura addebitata, l'indennizzo per l'attivazione di servizi mai richiesti, nonché il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Ultracom inoltrava anch'essa le proprie memorie attraverso le quali chiariva quanto di seguito esposto.

Il Sig. , genitore del sig. , titolare della ditta Carrozzeria in data 11.05.2012, in conversazione telefonica con un operatore di Call Center per conto di Ultracom, dichiarava di essere delegato e autorizzato all'attivazione del servizio telefonico offerto sul numero . L'operatore forniva pertanto al potenziale cliente tutte le informazioni necessarie e relative alla natura, forma, oggetto e modalità di stipula del contratto che si andava a concludere.

Il sig. , oggetto dava il proprio consenso alla registrazione della telefonata (in atti allegata) fornendo i propri dati personali nonché quelli di suo figlio , titolare dell'azienda a cui è intestata la linea.

In una seconda chiamata, quella relativa al controllo di qualità, anch'essa allegata alla mail con la quale si inoltravano le memorie difensive, il Sig. , oggetto confermava l'attivazione dei servizi telefonici di Ultracom .

### **3. Motivazione della decisione**

Il caso che ci occupa ha ad oggetto la legittimità degli addebiti all'utente in forza di una contestata attivazione di un servizio telefonico non richiesto, il cui accertamento è pregiudiziale alla decisione relativa alla domanda di storno degli insoluti.

Occorre pertanto accertare se gli addebiti di cui alla fattura oggetto del presente procedimento trovino causa in un contratto ritualmente concluso tra l'utente e la società Ultracom .

A fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 664/06/CONS (art. 3), n. 179/03/CSP (art.7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

La società Ultracom ha proposto, in sede di istruttoria, delle argomentazioni difensive volte ad escludere la sussistenza della violazione contestata.

La società resistente ha precisato infatti che in data 11.05.2012 è stato sottoscritto un contratto a distanza per la fornitura di servizi telefonici attraverso la registrazione del verbal ordering, depositato in atti, durante la quale il Sig. [redacted] si è espressamente qualificato come delegato nonché autorizzato all'attivazione del servizio proposto fornendo non solo i propri dati personali ma anche quelli del proprio figlio, titolare della linea telefonica, nonché il numero della partita iva della ditta.

Una volta concluso il contratto, la società ha provveduto alla registrazione della quality check, in atti prodotta, nel corso della quale il sig. [redacted] confermava la volontà di attivare il servizio richiesto in data 11.05.2012.

Ad ogni buon conto, la società Ultracom proponeva, al fine di poter comporre bonariamente la controversia, lo storno della fattura insoluta nonché di quelle di eventuale emissione.

Alla luce di tale ricostruzione, dunque, la società Ultracom ha sostenuto la legittimità della propria condotta in quanto il comportamento del sig. [redacted] ha creato un legittimo affidamento della società resistente di stipulare un contratto con un soggetto titolato a farlo pur non rivestendo la qualifica di legale rappresentante della società.

Si rileva che la circostanza che il sig. [redacted] non avesse alcun potere nella stipula del contratto, tuttavia, non è stata tempestivamente denunciata dall'istante né è stata mai disconosciuta in sede di reclamo né tantomeno attraverso altre forme.

Alla luce di quanto esposto questa Autorità ritiene, in via equitativa, che la proposta formulata dal gestore circa "la cancellazione di ogni eventuale sospeso e futuro" possa essere reputata confacente alla natura e al valore della controversia

Pertanto:

CONSIDERATO che la società Ultracom Inc. ha fornito opportune indicazioni circa la regolare conclusione del contratto;

RILEVATO che l'istante non ha mai disconosciuto il traffico né tantomeno che l'attivazione del servizio sia stata richiesta da soggetto non titolato a farlo;

Adempimenti Contabili di cui alla l.r. n°28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.
---

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.
---

Visto il D.Lgs n. 165/2001 e succ. mod. ed int.;

Vista la L.R. n. 6/2007;

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

Vista la determinazione n. 11 del 28 febbraio 2014, con la quale il Direttore del Comitato regionale delle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 45 della L.R. 16/4/2007, n.10, ha conferito delega di alcuni compiti dirigenziali al titolare della Posizione Professionale "Conciliazioni e Definizioni delle controversie" dott. Nicola Scelsi;

## DETERMINA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. \_\_\_\_\_ titolare della  
Co.Re.Com. \_\_\_\_\_, che la società Ultracom Inc., in persona del legale  
rappresentante pro-tempore, con sede in Toronto, Canada, al 1179A King Street West Suite 315,  
provveda a :

- stornare la fattura n. 0077994 del 07.07.2012 di Euro 10,25;

La società Ultracom Inc. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

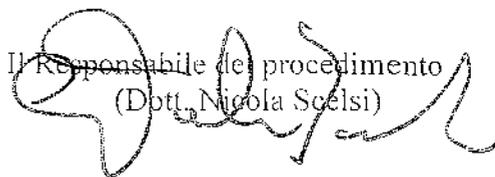
Ai sensi dell'art.135, comma 1, lett.b del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n.104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità ( [www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Di dare atto che il presente provvedimento, costituito da n. 04 (quattro) fasciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per cinque giorni all'albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Responsabile del procedimento  
(Dott. Nicola Scelsi)



Il sottoscritto attesta che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa nazionale e regionale e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

*La presente copia composta  
di n° 4 (quattro) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.*

Il Responsabile del procedimento  
(Dott. Nicola Scelsi)



La P.P. Delegata  
"Conciliazione e Definizioni controversie"  
dott. Nicola Scelsi

