

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/146727/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mancuso xxx - Ultracomm Incorporated (Ultracall)**

#### **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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente Mancuso xxx, del 09/07/2019 acquisita con protocollo N. 0300407 del 09/07/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante rappresenta: “nel mese di marzo c.a. un operatore, presentatosi come dipendente telecom e che forniva un recapito telefonico che in seguito si rivelava inesistente, proponeva una modifica del profilo in quel momento attivo. Il giorno successivo altro operatore chiedeva l’autorizzazione alla registrazione vocale del nuovo contratto, ma riceveva un netto rifiuto, stante la stranezza della procedura utilizzata. Si precisa che entrambi gli operatori dell’ufficio commerciale erano a conoscenza di tutti i dati anagrafici e fiscali dell’utente, mai forniti ad altro gestore diverso da tim. Nel corrente mese di aprile, invece, perveniva modulo di conferma attivazione del servizio ultracomm in preselezione automatica su rete telecom italia; pertanto, tempestivamente, in data 18.04 si procedeva a chiedere la disattivazione del servizio attivato e non richiesto, non ancora espletata”, e ha chiesto: “immediata disattivazione servizio di preselezione automatica non richiesto; annullamento posizione debitoria generata per attivazione servizio non richiesto, fino all’emissione della fattura di chiusura contabile; indennizzo per attivazione servizio non richiesto. Con riserva di chiedere il maggior danno subito in sede giudiziale per le ragioni di cui sopra nonchè per trattamento non autorizzato dei dati personali, che in questa sede si quantificano in euro 2000,00”.

L’operatore non ha depositato memoria o documentazione difensiva nel termine di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte come di seguito motivato. In primis, si rileva che, per la mancata costituzione dell’operatore, l’intera vicenda viene ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante. La fattispecie in esame riguarda la “fornitura di servizio non richiesto”. In particolare, si tratta dell’attivazione non richiesta sulla linea

fissa intestata all'istante, del servizio di Carrier Pre-Selection (CPS), da parte dell'operatore Ultracom, il cui personale, per come si desume da quanto depositato agli atti del procedimento, fornendo informazioni poco trasparenti all'utente, l'ha indotto in errore circa l'attivazione di un servizio da egli non richiesto e non voluto; tanto da chiederne l'immediata disattivazione. 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 dimostrato - per le ragioni anzidette - la corretta acquisizione del consenso vocale. Secondo l'orientamento costante dell'Autorità, in caso di contestazione, grava sull'operatore l'onere di provare la regolare conclusione del contratto. Orbene, nel caso di specie, la società Ultracom avrebbe dovuto provare l'acquisizione del consenso univoco all'attivazione del servizio, esibendo non solo eventuale copia della registrazione telefonica, ma anche della documentazione cartacea inviata all'istante, debitamente sottoscritta (Cfr. Delibera Agcom n. 31/20/CIR). Tanto premesso, in mancanza della documentazione sopra indicata, le domande dell'istante di disattivazione del servizio di preselezione automatica e di annullamento della posizione debitoria sino alla chiusura del ciclo di fatturazione trovano accoglimento, laddove non siano già state soddisfatte nelle more della definizione della presente controversia. La società è quindi tenuta a provvedere alla disattivazione del servizio, nonché alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute e al ritiro della pratica di recupero crediti. In relazione alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, si evidenzia che l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP, stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente, ovvero le eventuali difficoltà tecniche a egli non imputabili che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato (cfr. Determinazioni Corecom Lombardia 22/2014 e Corecom Piemonte 3/2017). Nel caso di specie la Ultracom non ha fornito prova dell'esistenza di un consenso informato e consapevole manifestato dall'istante per l'attivazione del servizio di CPS sull'utenza de qua. Per il che, questi è da ritenersi responsabile del disservizio e l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 8 del Regolamento Indennizzi, di cui all'All. A della Delibera 347/18/CONS per attivazione non richiesta del servizio di Carrier Pre-Selection. Per quanto riguarda il periodo di riferimento per il calcolo degli indennizzi, in assenza di date precise circa l'attivazione e la disattivazione del servizio, si ritiene probabile ricondurre il dies a quo all'1 aprile 2019, atteso che il canone è stato addebitato a partire da tale mensilità, secondo quanto emerge dalla fattura allegata, mentre il dies ad quem viene ricondotto al successivo 9 luglio, data in cui è stata presentata l'istanza di definizione, poiché non è dato sapere se e quando sia intervenuta la disattivazione del servizio CPS. Perciò, la Ultracom è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo la somma di euro 250,00 (duecentocinquanta/00); così calcolato:  $2,50 \times 100$  giorni.

#### DETERMINA

- Ultracom Incorporated (Ultracall), in accoglimento dell'istanza del 09/07/2019, è tenuta a liquidare a favore del Sig. Mancuso xxx, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 250,00 (duecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta della prestazione di carrier preselection, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia. Essa è altresì tenuta a stornare tutte le fatture emesse sino a chiusura del ciclo di fatturazione relativamente al contratto di cui infra, nonché a ritirare la pratica di recupero crediti, a propria cura e spese.

È 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 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
rosario carnevale