

DETERMINA Fascicolo n. GU14/791157/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX XXXXXXXX
XXXXXX DI XXXXXXX XXXXXXX - Ultracomm Incorporated (Ultracall)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza della società XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX DI XXXXXXX XXXXXXX, del 13/11/2025 acquisita con protocollo n. 0290932 del 13/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 13 novembre 2025, nei confronti Ultracomm Incorporated (da qui in avanti, per brevità, anche solo "Ultracomm" o "Operatore"), XXXX XXXXX XXXXX nella persona della titolare sig.ra XXXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo "Parte Istante" o "Utente"), lamenta l'attivazione fraudolenta, da parte dell'Operatore, "di un servizio inutile", "mai utilizzato" ma sempre pagato, sull'utenza n. XXXXXXX. Sulla base di quanto lamentato, formula le seguenti richieste: "disattivazione immediata del servizio e rimborso". L'Istante quantifica le proprie richieste in € 500,00.

L'Operatore non ha depositato memorie di replica né ha prodotto alcuna documentazione nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti anche solo Regolamento di procedura).

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal citato Regolamento di procedura. Alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste dell'Istante non possono che essere rigettate. XXXXXXXX XXXX lamenta l'attivazione di "un servizio inutile", effettuata "in maniera fraudolenta". Tuttavia nulla chiarisce né produce in merito a quanto asserito, nonostante l'avviso inserito da questo Ufficio in piattaforma, prima dell'avvio del procedimento, in cui si raccomandava "alla parte istante di indicare e allegare gli eventuali reclami presentati e tutta la documentazione utile alla definizione della controversia (ad esempio: copia del contratto, delle fatture contestate, delle note di credito ricevute, di reclami/ segnalazioni/comunicazioni disdetta/recesso presentati/e all'operatore - con la prova della ricevuta di invio -, delle comunicazioni intercorse con l'operatore ecc.), così come previsto dagli artt. 6, comma 1 e 14, comma 3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, di cui all'allegato A alla Delibera 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS". Parte istante chiede la cessazione di un servizio attivo sull'utenza alla stessa intestata, senza precisare quale esso sia (neppure indicando se di natura principale - voce, dati - o accessorio), chiede la cessazione della fatturazione e il rimborso di quanto corrisposto per il predetto servizio, senza tuttavia indicare le fatture contestate (o produrre copia delle stesse), quantifica genericamente la propria pretesa economica in € 500,00, senza chiarire a quali pagamenti (di cui non produce alcuna prova) tale somma debba essere imputata. Considerato che in base all'art. art. 2697 c.c. "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento", è evidente come, nel caso qui in decisione, l'Istante non abbia assolto all'onere probatorio di spettanza. Pertanto, le richieste dallo stesso formulate non possono essere accolte.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza della società XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXX DI XXXXX XXXXXXXX, del 13/11/2025, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ROBERTO SAINI