

DELIBERA N. 37/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / ULTRACOMM XXX

(GU14/835996/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 23/07/2026;

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 “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 30/04/2026 acquisita con protocollo n. 01XXX9 del 30/04/2026;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 23/07/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Ultracomm XXX, di seguito Ultracomm, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 30/04/2026; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 24/04/2026), quanto segue.

“In sintesi, come da documentazione allegata, l'istante ha dato disdetta dell'utenza XXXXX in data 26.07.2025, ma, nonostante ciò, la fatturazione è proseguita anche a seguito del reclamo del 19.01.2026.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) lo storno integrale dell'insoluto fino a cessazione fatturazione e il ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese di Ultracall;

b) l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 19.01.2026.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 300.

Segnala il seguente disservizio: mancata lavorazione disdetta.

2. La posizione dell'operatore

Ultracom, in merito alla vicenda in esame, non ha presentato memorie difensive, nè allegato alcuna documentazione ex art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS ("Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale"), ai sensi del quale

"Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto."

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Ultracom e data, inoltre, la mancata allegazione di documenti difensivi da parte dello stesso, l'intera vicenda sarà ricostruita unicamente sulla base di quanto dedotto e allegato dall'istante.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono essere accolte parzialmente per i motivi di seguito riportati.

La richiesta sub a) di storno integrale dell'insoluto fino a cessazione fatturazione e di ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese di Ultracom è accoglibile.

L'istante produce copia di disdetta contrattuale inoltrata in data 26/07/2025 e inerente l'utenza XXXXX, oggetto della vertenza de quo, e tutti i servizi connessi.

L'istante produce, inoltre, copia delle fatture che ha, ciononostante, continuato a ricevere.

Per contro, a sostegno della propria condotta, Ultracom, come detto, non ha documentato né replicato alcunchè.

In esito a tale posizione dell'operatore, si ritiene dunque di fare richiamo al costante orientamento della Cassazione secondo cui i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sì da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificatamente ed imponi altrimenti il proprio sistema difensivo (Cass. 20/05/93 n. 5733).

L'orientamento de quo è stato recepito dal disposto dell'art. 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge 69/2009, a mente del quale

“il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte” (così, delibere Corecom FVG n. 30/2019, Corecom Emilia-Romagna n. 34/2022).

In base a tanto, Ultracomm dovrà stornare (oltre che ritirare l'eventuale pratica di recupero del credito a propria cura e spese) le fatture relative all'utenza XXXXX e a tutti i servizi connessi emesse successivamente alla data del 26/08/2025, tenuto conto dei tempi di lavorazione (30 gg) della disdetta ricevuta (inoltrata il 26/07/2025).

La richiesta sub b) di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 19/01/2026 non è invece accoglibile, restando assorbita nell'avvenuto accoglimento della richiesta di cui al punto a).

Infatti, il suddetto reclamo risulta, a ben vedere, volto esclusivamente a sollecitare la lavorazione della disdetta e il conseguente storno delle fatture erroneamente emesse.

Pertanto, il disservizio conseguente al mancato riscontro consiste proprio nella mancata risoluzione del disservizio principale, già oggetto di accoglimento al punto precedente (in tal senso, le delibere Agcom 231/20/CIR e 22/21/CIR).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Ultracomm XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Ultracomm XXX è tenuta ad accordare lo storno (con ritiro a propria cura e spese di eventuali pratiche di recupero del credito) delle fatture relative all'utenza XXXXX e a tutti i servizi connessi emesse successivamente alla data del 26/08/2025.

3. Ultracomm XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 23/07/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca