

DELIBERA N. 10

**XXX / ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL)
(GU14/718993/2024)**

Il Co.re.com Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 22.05.2025

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 modificato 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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

Vista l’istanza di XXX del 29/11/2024 acquisita con protocollo n. 0314945 del 29/11/2024;

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite della XXX, contesta quanto di seguito: *“A far data dal 09/07/2024 l’utente inizia a ricevere fatture da parte di Blue Telecom (società facente capo a Ultracom Incorported), con la quale la cliente non ha mai sottoscritto alcun contratto. In data 18/07/2024 è stata inviata una pec di contestazione rimasta inevasa.”*

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. L’annullamento della fatturazione emessa dal gestore Blue Telecom;
- ii. L’indennizzo di € 600,00.

Allega:

Copia del reclamo inviato dall’indirizzo di posta elettronica “[XXX](#)” all’indirizzo “a.assistenza” in data 18/07/2024;

□ Copia delle fatture n. 2873 del 09/07/2024 dell'importo di € 16,54 e n. 3359 del 09/08/2024 dell'importo di € 47,78 relative al conto n. B58499 intestato a XXX.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore telefonico Ultracomm Incorporated (Ultracall), correttamente convocato all'udienza di discussione del 17 febbraio 2025, non si è costituito nel presente procedimento non depositando memoria difensiva, né documenti a supporto della propria posizione, né ha partecipato all'udienza di discussione. Si evidenzia che l'operatore non si è costituito neanche nella fase di Conciliazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Preliminarmente, è necessario specificare che, in considerazione della mancata partecipazione al presente procedimento di Ultracomm Incorporated e della mancata allegazione, da parte dell'operatore medesimo, di documentazione difensiva, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante.

Nel caso di specie l'istante contesta l'avvenuta attivazione del contratto telefonico con l'operatore Blue Telecom e, in ragione di essa, chiede di procedere all'annullamento della fatturazione emessa dallo stesso ed riconoscimento dell'indennizzo di € 600,00.

L'istante dichiara di avere ricevuto la fattura emessa dal citato operatore in data 09/07/2024 in relazione al numero di conto XXX e di avere immediatamente contestato l'avvenuta attivazione del contratto, chiedendo all'operatore di provvedere alla comuni-

cazione del codice di migrazione utile per procedere al passaggio della numerazione telefonica XXX ad altro operatore.

Dalla documentazione acquisita agli atti risulta la presenza di due fatture emesse dalla società Blue Telecom nelle date del 09/07/2024 e del 09/08/2024 e la copia del messaggio inviato all'account di posta elettronica "a. assistenza", indirizzato agli uffici amministrativi di Blue Telecom dal Sig. XXX, marito della XXX, intestataria della linea telefonica oggetto del presente procedimento.

Dall'analisi delle fatture emesse dal gestore in data 09/07/2024 e 09/08/2024 emerge l'addebito dei costi per il consumo della linea telefonica 085/880234 nei mesi di giugno e luglio 2024.

Nel messaggio di posta elettronica inviato dall'account di posta elettronica XXX e sottoscritto dal XXX in data 18 luglio 2024 lo stesso testualmente ha dichiarato: *"Questa mail fa seguito ad almeno due telefonate poste in essere da me e da mia figlia XXX. Quest'ultima ha richiesto ad una vostra operatrice in data 11 luglio l'invio della registrazione vocale del presunto contratto, stipulato a vostro dire, con mia moglie che vi faccio notare non era la titolare dell'abbonamento con Tim quindi non poteva decidere quello che poi avete fatto: staccare internet il 12/14 giugno e presumibilmente procedere con l'attivazione del vostro gestore"*.

Si può, sul punto, ritenere che la linea telefonica XXX, intestata a persona diversa dalla ricorrente fino al mese di giugno 2024 e gestita dall'operatore telefonico Tim SpA, in ragione di una proposta di abbonamento effettuata telefonicamente dal gestore convenuto e presa in carico dalla XXX, ha portato all'attivazione del contratto a nome della stessa ed in funzione dell'abbonamento attivato è iniziata la fatturazione della società Blue Telecom dal mese di giugno 2024.

Nel messaggio del 18/07/2024, il sig. XXX aggiungeva che: *"In data 16 luglio sono riuscito a mettermi in contatto con i vostri operatori ho richiesto il codice di migrazione, visto che non è ancora arrivato nessun documento da parte vostra e subito dopo mi è stata staccata la linea (non posso più fare telefonate). Ad oggi non mi è stato comunicato o inviato il codice di migrazione. Come mio diritto di consumatore siete tenuti ad inviarmi il codice di migrazione e non potete esimervi ulteriormente"*.

Risulta palese la volontà esplicitata in atti dall'istante e non contraddetta dalla società Blue Telecom di non voler aderire ad una proposta di abbonamento diversa da quella in essere.

La sostituzione del gestore telefonico è stata effettuata soltanto in ragione del consenso prestato dalla XXX, rispetto al quale, ricevuta la fattura del 09/07/2024, è stata immediatamente inviata al gestore convenuto la richiesta di trasmissione del codice di migrazione, elemento utile e necessario per poter cambiare operatore.

Al riguardo, deve richiamarsi l'orientamento costante di Agcom (ex multis, da ultimo delibera n. 138/20/CIR), secondo il quale, a fronte di contestazione da parte dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere dell'operatore fornire la prova positiva dell'avvenuta conclusione dello stesso, onere che nel caso in esame, non risulta essere stato assolto.

Infatti, dall'istruttoria condotta, risulta che l'operatore non ha adempiuto all'onere probatorio su di lui incombente, ex art. 2697 c.c., atteso che non ha partecipato all'udienza di conciliazione e, in questa sede, non ha presentato alcuna memoria difensiva, né tantomeno documentazione da cui emerga l'inequivocabile volontà dell'istante di concludere il contratto oggetto di controversia.

In particolare, non risulta provato che l'operatore abbia inviato all'utente conferma dell'offerta con adeguata informativa, come previsto dal Codice delle comunicazioni e dal Codice del consumo, nonché dall'allegato A alla delibera 520/15/CONS, né tantomeno che l'istante abbia confermato l'accettazione della proposta, dopo averne preso visione; pertanto, l'attivazione del contratto, produttiva di fatturazione a carico dell'istante, deve essere considerata illegittima.

Resta dunque confermato che l'istante non ha richiesto il passaggio a Blue Telecom (Ultracomm Incorporated) e come l'iniziale volontà di adesione alla proposta contrattuale sia dipesa da una surrettizia rappresentazione dei fatti da parte di quest'ultimo, a causa della quale la cliente veniva indotta in errore.

Alla luce delle predette considerazioni la richiesta di storno della fatturazione emessa da gestore dalla data del 09/07/2024 e, in ragione dell'illegittimità

dell'attivazione del contratto, lo storno della fatturazione emessa dal gestore fino alla conclusione del ciclo di fatturazione, devono essere ritenuti meritevoli di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di indennizzo della somma di € 600,00 si esprimono le seguenti considerazioni.

Malgrado la genericità della domanda, dalla descrizione dei fatti l'unica ipotesi riconducibile ad ipotesi di indennizzo previste dall'All. A alla delibera n. 347/18/CONS, recante il "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e o Operatori di comunicazioni elettroniche*" risulta essere l'indennizzo ex art. 6 del Regolamento per malfunzionamento della linea.

Con riferimento a tale fattispecie, dalla disamina del corredo probatorio agli atti si rileva che le affermazioni dell'utente circa il lamentato disservizio sono limitate all'indicazione del distacco della linea dati avvenuto in data 12 giugno 2024 e dell'interruzione del servizio di fonia dopo il 16 luglio 2024.

La richiesta non può essere accolta in quanto generica e non sufficientemente idonea a documentare e circostanziare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all' an, al quomodo, sia al quantum debeatur. In particolare, si rileva la mancata puntuale indicazione dell'arco temporale di riferimento dell'asserito disservizio sulla linea oggetto di contestazione.

Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: *«qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda»* (Del. 3/11/CIR).

Si rammenta che è onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni e qualora dalla documentazione acquisita al fascicolo non emergano elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni della parte istante circa il disservizio sull'utenza, non è possibile accogliere la domanda dalla stessa formulata di avere un congruo indennizzo.

Alla stregua delle considerazioni che precedono, la richiesta di indennizzo di € 600,00 non può essere accolta, non avendo l'utente assolto l'onere probatorio di spettanza.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX, per il tramite della XXX, nei confronti dell'operatore Ultracomm Incorporated, per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Ultracomm incorporated è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo - contabile dell'istante provvedendo ad effettuare lo storno/rimborso dei costi fatturati dal gestore a partire dalla fattura del 09/07/2024 fino alla conclusione del ciclo di fatturazione, per le ragioni sopra evidenziate;
3. 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.
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
6. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'aquila lì, 22.05.2025

Il Presidente
f.to Avv. Giuseppe La Rana



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii