

DECRETO Fascicolo n. GU14/785074/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - 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;

VISTO l'Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie", stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 06/03/2023;

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. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 20/10/2025 acquisita con protocollo n. 0262287 del 20/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell'istante. Parte istante, titolare dell'utenza 04[REDACTED]96, riferisce di essere stato contattato, nel bimestre marzo/aprile 2025, da un operatore telefonico che, presentandosi come dipendente Telecom, proponeva condizioni contrattuali vantaggiose rispetto al piano tariffario vigente. Tratto in inganno sull'identità del proponente, l'istante, già cliente TIM, accettava l'offerta proposta. Solo a seguito della ricezione delle fatture cartacee, l'istante – ultraottantenne - apprendeva dell'avvenuto trasferimento al servizio di preselezione Blue Telecom (Ultracomm Incorporated / Ultracall), senza di fatto aver mai richiesto il servizio né il passaggio ad altra compagnia. Sulla base di tali premesse, l'istante chiede: a) lo storno delle fatture emesse ed il rimborso delle fatture pagate; b) il ripristino immediato della linea telefonica, inspiegabilmente disabilitata dopo l'invio del reclamo; c) l'indennizzo per il mancato riscontro alle richieste telefoniche, la grave pratica commerciale scorretta e l'inspiegabile disattivazione della linea. Quantifica le richieste di rimborso di cui sopra nell'importo complessivo di € 300,00 (trecento/00).

Posizione dell'operatore. Il gestore convenuto non ha prodotto memorie difensive e non ha preso parte al procedimento di definizione. Si evidenzia che l'operatore non si è costituito neanche nella fase di conciliazione.

In via preliminare, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile e ammissibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e sulla base della documentazione prodotta le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito riportate. Sempre in via preliminare, si dichiara la cessata materia del contendere sulla richiesta sub b) di parte istante, volta ad ottenere il ripristino immediato della linea telefonica disabilitata dopo l'invio del reclamo, in quanto in sede di udienza del 02/02/2026, il delegato di parte istante, ha dato atto che il servizio di preselezione con l'operatore convenuto risulta cessato. Nello specifico, è emerso che, in data 08/09/2025, si è verificata la disattivazione definitiva della numerazione 04[REDACTED]96; la condotta del gestore, il quale ha proceduto al blocco della numerazione originaria precludendo le ordinarie procedure di portabilità (migrazione), ha reso tecnicamente impossibile il ripristino dello status quo ante. Tale circostanza, imputabile alla condotta del gestore, ha costretto l'utente ad attivare una nuova e diversa numerazione fissa, determinando così il venir meno dell'interesse alla pronuncia sulla richiesta di ripristino della linea. Attesa la mancata partecipazione al presente procedimento di Ultracomm Incorporated (Ultracall) e dell'omessa 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. Trova, infatti, applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del C.P.C., in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Nel caso di specie, la parte istante contesta l'attivazione non richiesta di servizi sulla propria utenza da parte dell'operatore Ultracomm - attraverso, il passaggio al servizio di preselezione - e, in ragione di ciò, chiede: lo storno delle fatture emesse ed il rimborso di quelle già corrisposte; il ripristino immediato della linea telefonica, inspiegabilmente disabilitata dopo l'invio del reclamo; il riconoscimento degli indennizzi per il mancato riscontro alle richieste telefoniche, per la grave pratica commerciale scorretta e l'ingiustificata disattivazione della linea. In assenza, come detto, di controdeduzioni di sorta da parte del gestore convenuto, può darsi esclusivo seguito alle dichiarazioni di parte istante, le quali trovano riscontro nella documentazione prodotta. In particolare, risulta l'addebito di canoni mensili (cfr. fattura n. 000[REDACTED][REDACTED]07 del 01/8/2025 emessa da Blue Telecom), nonché il dettaglio delle singole voci fatturate a vario titolo negli estratti conti telefonici del 09/05/2025 e del 09/08/2025. L'istante ha, altresì, documentato il pagamento di due bollettini postali per l'importo complessivo di euro 129,19.- (centoventinove/diciannove). Risulta, inoltre, provato l'invio del reclamo, via posta elettronica, in data 05/09/2025, per il tramite dell'associazione Federconsumatori di Pordenone. L'operatore convenuto, nel corso del procedimento, non ha fornito alcuna prova di segno contrario, né tantomeno, risulta avere fornito alcun riscontro al surrichiamato reclamo del 05/09/2025. Alla luce dell'istruttoria svolta, quindi, risulta incontestato che parte istante non abbia richiesto il passaggio in Ultracomm e che l'iniziale volontà di adesione alla proposta contrattuale sia dipesa da una surrettizia rappresentazione dei fatti da parte di Ultracomm, a causa della quale il cliente pensava di proseguire il rapporto con Telecom. Sul punto bisogna poi evidenziare che l'operatore, ancorché regolarmente convocato, non si è costituito e non ha prodotto memorie difensive o documenti da cui risulti la volontà dell'istante di concludere il contratto nell'ambito del procedimento, così come previsto dal quadro regolamentare vigente di cui all'allegato B della Delibera Agcom n. 307/23/CONS del 5 dicembre 2023, avente a oggetto "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" con specifico riferimento all'art. 3, comma 3,

del medesimo Regolamento, ai sensi del quale gli operatori sono tenuti ad adottare tutte le misure necessarie a evitare la fornitura di servizi in assenza di un contratto consapevolmente e liberamente concluso dall'utente finale, con particolare riguardo ai casi in cui il contratto comporti il passaggio ad altro operatore, nonché alla Delibera Agcom n. 520/15/CONS recante "Approvazione degli orientamenti per la conclusione per telefono di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche". Atteso, dunque, che tra le parti non sussiste alcun contratto sottoscritto, il vincolo contrattuale non si intende costituito e, pertanto, si ritiene senza titolo la fatturazione emessa dall'operatore nei confronti dell'istante con conseguente accoglimento delle sue richieste di rimborso dell'importo complessivo di euro 129,19.- (centoventinove/diciannove) oltre allo storno delle fatture emesse fino alla chiusura del ciclo di fatturazione e contestuale emissione di relative note di credito. Ciò premesso, la richiesta avanzata dalla parte istante di cui al punto sub a) relativa allo storno e al rimborso delle fatture, merita integrale accoglimento. La richiesta di cui al punto sub c), relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento. Sul punto, si richiama l'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, il quale dispone che "qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto". Dall'esame degli atti, risulta che l'istante ha inoltrato reclamo in data 05/09/2025. Il termine di 45 giorni a disposizione dell'operatore per fornire riscontro, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del Regolamento Indennizzi è pertanto spirato in data 20/10/2025. Tuttavia, l'istanza di definizione (formulario GU14) è stata depositata nella medesima data del 20/10/2025 e l'operatore non ha presenziato all'udienza di conciliazione, non offrendo così all'istante la possibilità di interloquire con esso (si vedano in questo senso le linee guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, che al punto III.5.3, secondo cui "Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso. Generalmente si fa riferimento all'udienza di conciliazione ma, se l'operatore non si presenta, l'indennizzo va calcolato fino al deposito dell'istanza di definizione"). Ne consegue che, al momento della proposizione dell'istanza di definizione, non si era ancora perfezionato il presupposto del ritardo indennizzabile, non essendo decorso alcun giorno successivo alla scadenza del termine previsto per il riscontro al reclamo. La domanda di indennizzo deve, pertanto, ritenersi precoce e, conseguentemente, non accoglibile. La richiesta di indennizzo di cui al punto sub c), per 'grave pratica commerciale scorretta' non può essere accolta, per i motivi di seguito indicati. Si osserva, in via assorbente, che tale fattispecie, tra l'altro del tutto generica e indeterminata, non rientra tra le ipotesi previste dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto sub c) relativa alla disattivazione dell'utenza, in ragione della genericità della domanda e del difetto di prova. Sebbene in sede di udienza del 02/02/2026 sia emerso che la disattivazione dell'utenza si sarebbe verificata in data 08/09/2025, la parte istante non ha fornito elementi probatori idonei a determinare la persistenza e l'effettiva durata del disservizio. La documentazione depositata, infatti, non fornisce idoneo supporto probatorio ai fini della quantificazione del periodo di interruzione del servizio. In particolare, la documentazione in atti (fattura del 01/08/2025, estratti conto, bollettini di pagamento e reclamo del 05/09/2025) risulta inconferente, poiché riferiti esclusivamente a periodi antecedenti l'evento lesivo lamentato. In assenza di ulteriori riscontri documentali o elementi certi atti a circoscrivere il periodo di interruzione della linea, la richiesta di indennizzo per la disattivazione della numerazione formulata sub c) non può essere accolta. Per le argomentazioni svolte in fatto e diritto ut supra

DETERMINA

- Ultracomm Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/10/2025, è tenuta a provvedere alla cessazione del contratto, in esenzione spese, e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica dell'istante riferita al numero di conto n. [REDACTED], mediante il rimborso dell'importo complessivo di euro 129,19.- (centoventinove/diciannove) oltre allo storno delle fatture emesse fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, con contestuale emissione di relative note di credito. Si dichiara cessata la materia del contendere relativamente alla richiesta sub b) volta al ripristino immediato della linea telefonica.

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
Roberta Sartor