

DELIBERA N. 36/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
V.F.G./BLUE TELECOM -ULTRACALL INC.
(GU14/581461/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 13 settembre 2023;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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 da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/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;

VISTA l’istanza dell’utente V.F.G. del 24/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0803434xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. il sig. O.G. era intestatario dell'utenza fissa residenziale 0803434xxx, sita in Gioia del Colle (BA) alla Via XXXXXXXXXXX n. xxx, e usufruiva dei servizi erogati dalla società TIM;

b. nel mese di agosto 2022 l'istante ha ricevuto la fattura n. B84xxx del 9 agosto 2022, con la quale la società "Blue Telecom" ha richiesto il pagamento dell'importo di euro 29,04, relativo ai consumi telefonici effettuati nel mese di luglio 2022 che avevano a oggetto l'utenza fissa residenziale n. 0803434xxx;

c. l'utente ha notato, inoltre, che il contratto non era intestato al sig. O.G., ma al figlio sig. V.F.G., pertanto, ha richiesto l'immediata portabilità dell'utenza in TIM, con contratto che doveva essere intestato al sig. O.G.;

d. nonostante i reclami telefonici e scritti, l'utente non ha ottenuto la portabilità della ridetta utenza, oltre alla liquidazione degli indennizzi previsti per legge;

e. a far data dal 22 dicembre 2022, l'istante ha migrato la propria utenza telefonica ad altro gestore.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

i. la sospensione temporanea della riscossione del pagamento della posizione debitoria a oggi esistente vantata dalla società "Blue Telecom Ultracall", fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia;

ii. lo storno integrale di tutta la posizione debitoria ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società "Blue Telecom Ultracall";

iii. la liquidazione degli indennizzi previsti per legge;

iv. il rimborso delle spese della procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Blue Telecom- Ultracall Inc., non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione né ha partecipato all'udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare accoglimento nei confronti di Blue Telecom- Ultracall Inc. per i motivi che seguono.

Nel caso di specie, la società Blue Telecom non ha depositato la documentazione contrattuale relativa alla migrazione dell'utenza telefonica intestata al sig. G..

In caso di mancata contestazione da parte della società convenuta, i fatti dedotti dall'utente devono essere considerati integralmente provati alla luce del principio di ordine generale disposto dall'articolo 115 c.p.c. secondo cui a fondamento della decisione vanno posti anche "i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita".

Tanto premesso, le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. meritano accoglimento e la società Blue Telecom sarà tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese, alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute e al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

Analogamente, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. merita accoglimento e l'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo per ogni giorno di attivazione non richiesta della linea telefonica da calcolarsi dal giorno dell'attivazione non richiesta fino alla migrazione verso altro gestore, ai sensi dell'articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 175 dal 1° luglio 2022 (considerando la fattura del mese di agosto 2022) fino al 22 dicembre 2022 (data della migrazione verso altro gestore).

La richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza dell'utente V.F.G. nei confronti di Blue Telecom-Ultracall Inc. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Blue Telecom- Ultracall Inc. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, i seguenti importi:

- i. euro 875,00 (ottocentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta della linea telefonica.

3. La società Blue Telecom- Ultracall Inc. è tenuta, altresì, a chiudere il contratto in esenzione spese e a regolarizzare la posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto fino alla chiusura del ciclo di fatturazione oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a propria cura e spese.

4. La società Blue Telecom- Ultracall Inc. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Roma, 13 settembre 2023

IL
PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba