

DETERMINA DIRETTORIALE 48/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/762946/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.E. - 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 operatori di comunicazioni elettroniche", 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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società M.E., del 04/07/2025 acquisita con protocollo n. 0168960 del 04/07/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza business n. 0471860xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. «dal 05.01.2025 la nostra utenza TIM in FTTC è stata disattivata senza una nostra richiesta (vedi 726508/UG/2025), per migrazione (mai richiesta) ad un operatore sconosciuto»; b. «il 27.01.25 la connessione è stata cambiata da un tecnico FiberCorp a linea voce tradizionale. Da qui il telefono (no Internet) ha di nuovo funzionato fino al 05.03 (passaggio in FTTC con nuovo operatore dopo aver ricevuto la fattura Ultracomm.ca/blue telecom con codice migrazione)»; c. l'utente ha poi rappresentato che la migrazione del numero si è conclusa solo il 17 marzo 2025, dopo due mesi di disservizi, e, non riuscendo a contattare l'operatore telefonicamente, ha inviato un reclamo a mezzo mail a fronte del quale ha ricevuto, in data 04/07/25, l'estratto conto da pagare e l'audio della registrazione del contratto, in formato MP3; d. infine, l'istante contesta l'audio di cui sopra e precisa che l'operatore, nel contatto telefonico propedeutico alla sottoscrizione del contratto, si è presentato «come TIM, mai come Blu Telecom, e avevano parlato di un cambio tariffa, non di un cambio società». e. per quanto sopra il Sig. M. ha addotto che «si cercava di mettere in atto una truffa telefonica», fermo restando che «non sono mai stati spediti i documenti dei quali parlano, rendendo impossibile il recesso in tempo». In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. «annullamento delle fatture (fattura complessiva ricevuta il 26.06 in allegato) di € 174,64, con interessi e oneri, in tutto €189,36»; ii. la corresponsione di un indennizzo per «telefono non funzionante con difficoltà per ordini clienti/

fornitori 05.01-27.01 e 05.03-17.03: 35 giorni x 5€»; iii. la corresponsione di un indennizzo per «internet FTTC non funzionante dal 05.01 al 07.03.25 (colmate in parte con varie SIM card, con necessaria riorganizzazione della rete interna, lavori frequenti manuali di riconnessione router, molte ore disservizi internet): € 100»; iv. la corresponsione di un indennizzo per «tempo perso dal sottoscritto, dal figlio M.M. e dai dipendenti: Telefonate a supporto TIM, TWT, Green Telecom, Ultracom (tentativi), Blue Telecom (tentativi), comitato provinciale per le comunicazioni, 2 richieste di conciliazione AGCOM, mail inclusa la presente, riconfigurazione router e telefonia, comunicazioni a clienti e fornitori e ricerca di chiamate perse, ca. 15 ore, € 375»; v. il rimborso dell'importo richiesto da TIM S.p.A. a titolo di rescissione anticipata dal contratto «da noi mai voluta: € 6,10 per 11 mesi (febbraio-dicembre 2025)».

ULTRACOMM INCORPORATED non ha depositato memorie nel fascicolo.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Preliminarmente, giova precisare che dalle risultanze istruttorie e, in particolare, dalla fatturazione depositata nel fascicolo, è emerso che l'utente ha aderito telefonicamente alla proposta contrattuale dell'operatore Blue Telecom, con sede a Toronto, ON M8V 3X2 Canada; mentre il GU14 in esame è stato depositato nei confronti dell'operatore ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL) che, sebbene abbia ricevuto la notifica dell'avvio del presente procedimento, non ha eccepito il difetto di legittimazione passiva, tantomeno ha depositato memorie a giustificazione dei fatti di cui l'utente si duole. Nel merito, dalla registrazione del contratto vocale, in atti, risulta regolarmente prestato il consenso del Sig. M. al passaggio dell'utenza dedotta in controversia da TIM S.p.A. Donating a Blue Telecom Recipient. Tuttavia, in virtù del fatto che l'operatore Recipient, in riferimento al vocal order in atti, non risulta abbia fornito la sintesi contrattuale di cui all'articolo 4, comma 5, del Regolamento allegato B alla delibera n. 307/23/CONS e fermo restando che non risulta neanche correttamente resa l'informativa sul diritto di recesso di cui all'allegato 1 al predetto Regolamento, le pretese dell'istante meritano considerazione come segue. In particolare, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere accolta in riferimento agli importi addebitati nelle fatture in contestazione, atteso che non risulta sia stato correttamente edotto l'utente in ordine ai prezzi e alle condizioni del servizio oggetto dei documenti contabili contestati. In riferimento all'interruzione del servizio voce, in assenza di prova contraria, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., in virtù dell'articolo 7, comma 1, e ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. Pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante euro 12,00 al giorno per 22 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 05/01/2025 al 27/01/2025, e giorni 12, computati in riferimento al periodo compreso dal 05/03/2025 al 17/03/2025, per un importo complessivo pari ad euro 408,00 (quattrocentotto/00). Analogamente, in riferimento all'interruzione del servizio dati, in assenza di prova contraria, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. di un indennizzo di euro 100. Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che la procedura piattaforma ConciliaWeb è gratuita e il Regolamento sugli indennizzi che trova applicazione in materia non contempla di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche a mezzo la alcuna ipotesi di indennizzo riconducibile alla richiesta dell'istante. Infine, non è accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iv., in quanto la richiesta di rimborso dell'importo versato a TIM S.p.A. configura una fattispecie di risarcimento e l'Autorità adita non ha competenza in materia.

DETERMINA

- Ultracom Incorporated (Ultracall), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/07/2025, è tenuta a 2. La società ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL), entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati nelle fatture contestate, nonché a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 408,00 (quattrocentotto/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce; ii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati;

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
Giovanni Santella