

**DETERMINA 16 Fascicolo n. GU14/669663/2024 del 13.03.2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] ILLUMIA S.P.A.**

### **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. 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. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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;

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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 19/03/2024 acquisita con protocollo n. 0083605 del 19/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizi di telefonia fissa e linea dati, rappresenta che: «Come già anticipato, nella conciliazione precedente, e annullata per mancato accordo da parte del conciliatore e mia, non c'è nessuna intenzione di saldare le fatture che la società mi chiede, in quanto come già anticipato, non ho usufruito del servizio e non mi sembra corretto pagare per un servizio non utilizzato. Con la stessa società gestisco le mie utenze di luce, dunque, non sarei mai andato via se l'utenza telefonica avesse avuto un riscontro positivo in fase di installazione. Come può un cliente pagare a vuoto? Vi sembra corretto? Vi allego conciliazione precedente così da poter capire meglio la mia dinamica e la mia richiesta». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la seguente richiesta di storno tutte le fatture emesse stante la mancata erogazione del servizio.

L'operatore convenuto ha prodotto la propria memoria in data 10/07/2024, oltre il termine perentorio di 45 giorni stabilito nella comunicazione di avvio del procedimento del 29/03/2024, pertanto la memoria risulta irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2, del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" (Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS). Parimenti irricevibile è la memoria di replica dell'istante depositata in data 12/11/2024.

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza può trovare accoglimento per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. L'istante, già cliente Illumia per la fornitura elettrica, contesta all'operatore convenuto di non aver attivato il servizio fibra e di non aver mai usufruito dello stesso. Al riguardo, con reclamo trasmesso a mezzo pec in data 19/11/2023, l'istante evidenzia di aver chiesto, in data 07/10/2023, l'attivazione della fibra per l'unità immobiliare sita in \*\*\*\* alla via \*\*\*\*\*, rappresentando la necessità di poterne disporre in tempi rapidi. Nel suddetto reclamo, l'utente sottolinea altresì di aver accettato la proposta a seguito della rassicurazione, da parte dell'operatore, in ordine all'attivazione del servizio fibra in breve tempo, con possibilità di usufruire di una promozione in atto per i clienti Illumia; inoltre l'istante rappresenta di aver chiesto all'operatore di poter utilizzare un modem di sua proprietà. Trascorsi diversi giorni, dopo vari solleciti telefonici, solo in data 26/10/2023, due tecnici, recatisi presso l'unità immobiliare indicata dall'utente, procedevano all'installazione del modem dell'utente ma si congedavano lasciando la linea non funzionante, comunicando che l'attivazione della stessa sarebbe avvenuta a distanza di poche ore, a cura del fornitore Illumia. A fronte della mancata attivazione e di ulteriori solleciti al servizio clienti, in data 03/11/2023, un altro tecnico, sopraggiunto presso l'immobile suddetto, provvedeva ad installare un modem da lui portato, riuscendo, dopo vari tentativi, ad attivare il segnale wi-fi all'interno dell'appartamento. Tuttavia, dopo circa un'ora, l'istante, contattato telefonicamente, veniva informato che il tecnico non avrebbe dovuto utilizzare il modem dal medesimo portato, modem che andava restituito in sostituzione di un nuovo apparecchio che sarebbe stato inviato direttamente da Illumia presso il domicilio dell'utente. Il modem veniva restituito al tecnico in pari data, ma nei giorni successivi l'istante non riceveva nulla dal gestore. Ciò premesso, com'è noto, nella procedura di definizione della controversia valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti, previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi – nella maggior parte dei casi – di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento è l'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso di specie, il gestore non ha fornito idonee prove documentali volte a dimostrare l'estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alla causazione del disservizio lamentato dall'istante. In particolare, si rileva che sussiste, in capo al cliente, il diritto ad una informazione chiara, esatta e completa sulle effettive condizioni tecniche di attivazione (o di non attivazione) del servizio che aveva richiesto, poiché solo in questa maniera risulta tutelato il suo diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso diverso operatore telefonico o verso una diversa soluzione (cfr. delibera Agcom n. 134/11/CIR). Orbene, al riguardo, l'operatore non ha prodotto alcuna informativa sulle effettive condizioni tecniche di attivazione né in ordine alla sussistenza di impedimenti e problematiche qualificabili come "casi di comprovata eccezionalità tecnica" e dunque tali da giustificare il ritardo nell'attivazione. Infatti l'operatore, solo con comunicazione del 12/12/2023, fornita in riscontro al reclamo del 19/11/2023, ha evidenziato l'anomalia asseritamente dipesa dal modem di proprietà dell'utente nonché l'impossibilità di inviare un modem Illumia con il contratto in essere; peraltro, in tale

circostanza, il gestore ha inviato il modulo per la cessazione dello stesso con contestuale proposta di nuova attivazione comprensiva del modem. Inoltre, si osserva che nel caso di specie, a fronte delle dichiarazioni dell'istante in ordine alla mancata erogazione del servizio, l'operatore non ha fornito giustificativi sui consumi della linea dati, tali da legittimare l'emissione delle fatture in contestazione. Peraltro, come risulta dalla fattura emessa dal gestore Fastweb, relativa al periodo 01/12/2023-31/12/2023, depositata nel fascicolo documentale del propedeutico procedimento di conciliazione (UG/658201/2024), l'utente ha attivato il servizio fibra con altro operatore. Infine, dal fascicolo documentale emerge che il contratto è stato cessato d'ufficio a febbraio 2024, a seguito dello svolgimento dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 12.02.2024. Alla luce delle osservazioni che precedono, può riconoscersi in favore dell'utente il diritto allo storno delle seguenti fatture emesse da Illumia S.p.A, in atti: - n. 5422300009251 del 21 novembre 2023, di euro 23,85, n. 542300009744 del 01 dicembre 2023, di euro 19,98, n. 542400000490 del 03 gennaio 2024, di euro 69,98.

#### DETERMINA

- ILLUMIA S.P.A., in accoglimento dell'istanza del 19/03/2024, è tenuta a stornare le fatture n. 5422300009251 del 21 novembre 2023, di euro 23,85, n. 542300009744 del 01 dicembre 2023, di euro 19,98, n. 542400000490 del 03 gennaio 2024, di euro 69,98.

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  
GIUSEPPE MUSICCO