

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/756787/2025****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - NET-IT XXX****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 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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 04/06/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 04/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di NET-IT XXX, di seguito NET-IT, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 04/06/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 23/05/2025), quanto segue. "In data 16/04/2025 il servizio WDSL attivo presso la mia abitazione è stato disattivato unilateralmente dall'operatore Net-IT XXX (Wirem), senza alcun preavviso o comunicazione formale. Non avevo mai richiesto la cessazione, né avevo sottoscritto un contratto con clausole di permanenza o penali. Già da fine gennaio 2025 avevo manifestato interesse al passaggio al servizio FTTH, promesso dallo stesso operatore. Nelle due settimane precedenti l'11/04/2025 ho più volte contattato telefonicamente il loro call center per ottenere informazioni sulle tempistiche, ma non sono mai stato ricontattato. In data 11/04/2025 ho inviato una prima e-mail formale per chiedere conferma dei tempi di attivazione della FTTH. Non avendo ricevuto risposta, ho reiterato la richiesta tramite PEC in data 14/04/2025, specificando che, in assenza di riscontro entro tre giorni lavorativi, avrei proceduto all'attivazione con altro operatore. Nessun riscontro è mai

pervenuto, e il servizio WDSL è stato interrotto proprio il 16/04/2025, senza alcuna comunicazione o procedura formale, e come confermato anche dal log tecnico del router. In data 18/04/2025 ho inviato formale disdetta tramite PEC, chiedendo anche l'annullamento della fattura per il bimestre marzo-aprile (emessa nonostante l'interruzione a metà aprile) e la sua sostituzione con un importo corretto, limitato al solo mese di marzo. Anche a questa comunicazione non è mai seguito un riscontro concreto. In risposta alla mia disdetta formale, l'operatore ha inviato una comunicazione che fa riferimento a presunti obblighi contrattuali mai sottoscritti, e a uno sconto di cui non vi è alcuna traccia documentale. Con riferimento alla controversia, segnalo che Wirem non si è presentata all'udienza e, nonostante il recesso del 18/04/2025 via PEC, ha emesso il 31/05/2025 fattura per giugno-luglio 2025, ricevuta il 04/06/2025." Ciò premesso, l'istante richiede: a) Il riconoscimento della disattivazione arbitraria del servizio WDSL in data 16/04/2025, avvenuta senza alcuna richiesta, senza preavviso e senza alcuna comunicazione formale da parte dell'operatore; b) L'annullamento della fattura emessa per il bimestre marzo-aprile 2025, in quanto il servizio è stato interrotto a metà aprile su iniziativa del gestore. L'emissione di una nuova fattura corretta, riferita esclusivamente al solo mese di marzo 2025, periodo in cui il servizio è stato regolarmente fruito; c) L'annullamento della fattura 296 emessa il 31/05/2025, importo € 69,81, periodo giugno-luglio 2025, in quanto relativa a mensilità successive al recesso.

L'operatore NET-IT XXX non ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dall'istante risultano parzialmente accoglibili. Si premette che, non avendo l'operatore prodotto memorie difensive né depositato alcuna documentazione, la vicenda può essere ricostruita e decisa solamente in virtù di quanto allegato dall'istante. Ciò premesso, la richiesta sub a) risulta accoglibile. Risulta agli atti pec del 14/04/2025, a mezzo della quale l'istante avvertiva l'operatore che "... Considerata la natura professionale del mio utilizzo e la necessità di una connessione stabile e performante, chiedo conferma scritta entro 3 giorni lavorativi circa l'effettiva possibilità di attivare il servizio FTTH con Voi, con relativa indicazione delle tempistiche previste. In caso di mancata risposta entro il termine indicato, procederò con l'attivazione del servizio tramite altro operatore per garantire la continuità della mia attività lavorativa, senza ulteriori comunicazioni ...". Seguiva pec del 17/04/2025, nella quale sempre l'istante segnalava all'operatore che "... a partire dalle ore 20:00 del 16 aprile 2025, il servizio "Wirem 100 Mega 4K" attivo presso la mia abitazione in Via XXX, XXX, risulta disattivato senza alcuna comunicazione preventiva. Il log del router da Voi fornito, consultato in data 17/04/2025 (in allegato alla presente), evidenzia che il dispositivo riceve correttamente i pacchetti PPPoE (PADO, PADS), ma la fase di autenticazione viene sistematicamente respinta dal server con risposta CHAP\_AUTHENTICATION\_NAK, seguita da LCP TERMINATION\_REQUEST. Questo dimostra che le credenziali sono state revocate o disattivate lato server, e che non si tratta di un guasto tecnico né di errore di configurazione locale. ... Chiedo pertanto un riscontro formale entro 24 ore con: • spiegazione documentata delle ragioni dell'interruzione del servizio; • indicazione delle eventuali intenzioni da parte Vostra rispetto al ripristino o alla cessazione definitiva del servizio ...". Seguiva, in pari data, riscontro dell'operatore, ove si precisava che "questo è l'indirizzo per l'azienda Net-IT XXX, non è un canale per la segnalazione di guasti. Non ci risultano guasti sulla infrastruttura, se evidenzia un guasto deve utilizzare i canali tradizionali a disposizione del cliente disponibili alla voce "Assistenza" sul sito internet. Contatti gentilmente l'assistenza al fine di diagnosticare e organizzare la soluzione del suo problema. Le ricordo che se è stato resettato l'apparato o il guasto dipendesse dal lato cliente il servizio di assistenza è a pagamento e le verrà addebitato in seguito alla soluzione del problema.", nonché successiva replica dell'istante, ove si evidenziava che "La presente non costituisce una semplice segnalazione di guasto, bensì una comunicazione formale a mezzo PEC relativa all'interruzione unilaterale del servizio 'Wirem 100 Mega 4K' attivo presso la mia abitazione in Via XXX, XXX, avvenuta il giorno 16 aprile 2025 intorno alle ore 20:00. Il disservizio è stato verificato sia utilizzando il mio router personale, impiegato regolarmente fino al pomeriggio del 16 aprile, sia con il router da Voi fornito, utilizzato soltanto nei primi giorni dopo l'attivazione e successivamente messo da parte. Entrambi i dispositivi generano lo stesso comportamento lato server PPPoE: il log mostra la sequenza di connessione regolare fino alla fase di autenticazione, seguita dalla risposta 'CHAP\_AUTHENTICATION\_NAK' e conseguente 'LCP TERMINATION\_REQUEST', a conferma della disattivazione delle credenziali PPPoE. Il router non è stato resettato né modificato. È stato semplicemente riaccessato per registrare il comportamento della linea. Preciso inoltre che non è stato effettuato alcun reset o modifica dei dispositivi: la password di accesso all'interfaccia

amministrativa, il nome della rete Wi-Fi e le relative impostazioni sono rimaste esattamente le stesse. Questo conferma l'assenza di qualsiasi intervento da parte mia e rafforza la natura volontaria e unilaterale della disattivazione del servizio. A tutti gli effetti, ciò dimostra che le Vostre procedure hanno modificato o revocato la password associata al mio profilo PPPoE, interrompendo volontariamente il servizio.”. Infine, in data 21/07/2025, l'operatore, a mezzo pec, rilevava che “In merito all'interruzione del servizio riscontrata il 18 aprile 2025, neghiamo categoricamente che si sia trattato di un'interruzione volontaria da parte nostra. L'eventuale mancata connessione era dovuta a un guasto tecnico, che sarebbe stato prontamente risolto qualora ci fosse stata una segnalazione da parte Sua, come peraltro indicato nelle istruzioni operative da noi fornite tramite PEC in pari data.”, cui seguiva nuova replica dell'istante ove si evidenziava che “Il servizio è risultato non più funzionante già in data 17/04/2025, giorno in cui ho segnalato la mancanza di connessione. Nella stessa giornata mi è stato risposto che non risultava alcun guasto, circostanza che smentisce le vostre affermazioni. L'interruzione è quindi da attribuire a una vostra disattivazione anticipata, e non a un malfunzionamento risolvibile. Ogni ulteriore addebito successivo risulta pertanto ingiustificato.”. Ebbene, rispetto a quanto lamentato e documentato (doc. “Log router disconnessione per disattivazione/revoca credenziali”, oltre a carteggio intercorso con l'operatore) dall'istante, ovvero che il servizio veniva anticipatamente e unilateralmente interrotto a partire dalle ore 20 del 16 aprile 2025 senza alcuna comunicazione preventiva e in assenza di espressa richiesta in tal senso, l'operatore si è limitato a rilevare che l'eventuale mancata connessione era dovuta, in particolare, a un guasto tecnico, non fornendo, tuttavia, alcuna prova di ciò, pur essendo stato messo in condizione di farlo; difatti, nella comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. XXX del 04/06/2025) si rendeva noto, tra l'altro, che “... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...”. In assenza di prove di segno contrario (che, come detto, l'operatore non risulta avere fornito), quanto sostenuto dall'istante resta dunque confermato in base al disposto dell'art. 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge 69/2009, a mente del quale “il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte” (così, delibere Corecom FVG n. 30/2019, Corecom EmiliaRomagna n. 34/2022), il ché fonda in suo favore il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”), ai sensi del quale “Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.”. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal 16/04/2025 (data di sospensione/cessazione del servizio) fino al 18/04/2025 (data di inoltro all'operatore di formale disdetta, da ritenersi immediatamente efficace in considerazione dell'assenza a fascicolo di qualsivoglia documentazione contrattuale sottoscritta dall'istante). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 3), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 22,50 (ventidue/50), a norma dell'art. 5, comma 1, del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base all'art. 3, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP (“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Gli utenti devono quindi essere tenuti indenni dalle conseguenze pregiudizievoli relative a qualsivoglia disattivazione di servizi che non sia stata previamente richiesta. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche, non imputabili all'operatore stesso, che hanno determinato la disattivazione, l'utente deve essere manlevato dalle conseguenze economiche derivanti dalla stessa (Corecom Lazio Delibera n. 69/11) e sorge in suo favore l'obbligo di corresponsione degli indennizzi (delibere Agcom nn. 208/20/CIR e 209/20/CIR). La richiesta sub b) risulta parzialmente accoglibile. L'istante chiede “l'annullamento della fattura emessa per il bimestre marzo-aprile 2025, in quanto il servizio è stato interrotto a metà aprile su iniziativa del gestore. L'emissione di una nuova fattura corretta, riferita esclusivamente al solo mese di marzo 2025, periodo in cui il servizio è stato regolarmente fruito”. Tuttavia, come rilevato al punto precedente (e come riconosciuto dallo stesso istante), l'interruzione del servizio avveniva a partire solamente dal 16/04/2025; ne consegue che, rispetto al bimestre marzo/aprile 2025, l'operatore dovrà emettere nuova fatturazione riferita, non già al mese di marzo, bensì al più ampio arco

temporale 01/03-15/04/2025 (con storno dell'importo riferito al successivo periodo 16-30/04/2025, stante la mancata fruizione del servizio). Si evidenzia, come da orientamento giurisprudenziale consolidato (Cass. Sent. n. 947/2006), che "l'emissione di bolletta non costituisce negozio di accertamento idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.". La richiesta sub c), da intendere come rivolta, più globalmente, ad ottenere lo storno di tutte le restanti fatture emesse successivamente a quella di cui al punto precedente, risulta accoglibile. Il 16/04/2025, si ribadisce, l'istante subiva l'interruzione del servizio, pertanto, a partire da quella data, nulla era più tenuto a corrispondere, neppure a titolo di penale per recesso anticipato (avvenuto il successivo 18/04/2025). Il vincolo minimo pari ad almeno 12 mesi di permanenza contrattuale, invocato dall'operatore per giustificare l'addebito della suddetta penale, non risulta, infatti, rinvenibile in nessuno dei documenti presenti a fascicolo (così come non vi è alcuna traccia dello sconto asseritamente ricevuto dall'istante in fase di installazione).

#### DETERMINA

- NET-IT XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 04/06/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di NET-IT XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. NET-IT XXX è tenuta a corrispondere all'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 22,50 (ventidue/50), a norma dell'art. 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. NET-IT XXX è tenuta, inoltre, rispetto al bimestre marzo/aprile 2025, ad emettere nuova fatturazione riferita al solo arco temporale 01/03-15/04/2025, con storno totale sia dell'importo riferito al periodo 16-30/04/2025 sia di tutte le fatture emesse successivamente. 4. NET-IT XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS. 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  
GINO PASSARINI