

DETERMINA 36 Fascicolo n. GU14/825040/2026

del 17/9/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

Altitud S.r.l.

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;

RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia" del 03/11/2023;

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, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore della Sezione "Corecom Puglia" alla Dott.ssa Angelica Brandi;

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 l'istanza della società [REDACTED], del 25/03/2026 acquisita con protocollo n. 0113275 del 25/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, società titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e internet: "Dal momento in cui abbiamo attivato il contratto, abbiamo ricevuto una serie di disservizi tecnici e di rete che non sono mai stati risolti e ci siamo accorti di pagare per un servizio utilizzato solo in parte: in fattura, oltre alla connettività, ci viene addebitato anche un canone di un'alinea fissa RTG con traffico illimitato che a noi non è mai stata attivata. Inoltre non riuscendo ad avere dialogo alcuno ne con il

servizio clienti, ne tanto meno con chi all'epoca ci ha fatto il contratto, siamo stati costretti nostro malgrado a mandare disdetta totale del servizio (a cui sino ad oggi non abbiamo ancora ricevuto alcun tipo di risposta) e passare ad altro operatore". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: Storno totale della posizione debitoria; restituzione quota canone del servizio RTG mai attivato.

L'operatore convenuto non si è costituito né in fase conciliativa, né in fase di definizione della controversia.

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata da parte istante può trovare parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. In ragione della mancata partecipazione da parte del gestore alle fasi di conciliazione e di definizione della controversia di che trattasi, le affermazioni dell'utente, poiché non contestate, sono assunte quali corrispondenti al vero. Ciò premesso, con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È, infatti, onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. Al riguardo, il disservizio riguardante la linea internet non è descritto in maniera sufficientemente precisa a consentirne l'esatta qualificazione (lentezza della linea, completa interruzione, funzionamento intermittente, ecc.). L'arco temporale del verificarsi dello stesso, inoltre, non è indicato. Ancora, mancano in atti reclami relativi al disservizio in parola. L'utente, inoltre, non specifica quali siano state le fatture saldate in tutto o in parte e a quanto ammonti la propria posizione debitoria. Stante il quadro probatorio appena delineato, non può trovare accoglimento, nei termini in cui è formulata, la domanda sub I), di storno della posizione debitoria, non essendo possibile, stabilire l'ammontare della stessa e le ragioni del suo essersi creata. Sulla base del principio di non contestazione, invece, il servizio relativo alla linea fissa deve assumersi come mai attivato. In accoglimento della richiesta sub II), di restituzione della quota del canone del servizio RTG mai attivato, l'operatore dovrà, dunque, procedere al rimborso dei relativi canoni, laddove pagati, o allo storno degli stessi dall'insoluto nel caso di mancato pagamento. Agli atti sono presenti sei fatture emesse dall'ottobre 2024 all'agosto 2025, tutte dell'importo di 146,16 euro. In tali fatture le voci di costo del servizio internet e del servizio fonia sono indistinte sotto la voce: "Accesso Internet FWA fino a 100/30 Mbps; BMG 5/1 Mbps; Indirizzo IP pubblico statico; Linea telefonica RTG con minuti illimitati verso destinazioni fisse e mobili nazionali; Router in comodato d'uso gratuito". In assenza di elementi per la quantificazione puntuale, appare dunque equo e proporzionato, in questa sede, fissare alla metà gli importi da stornare o rimborsare, perché riferiti a linea telefonica mai attivata, quantificandoli in 438,48 euro.

DETERMINA

- Altitud S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 25/03/2026, è tenuta a rimborsare all'utente, mediante sconto in fattura, ovvero a stornare in caso di mancato pagamento, la somma di 438,48 euro, a titolo di canoni non dovuti. Gli importi da rimborsare dovranno essere maggiorati degli interessi legali calcolati a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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
ANGELICA BRANDI

ANGELICA BRANDI