

DELIBERA N. 32/2024/DEF

**XXX XXX XXX/SORGENIA S.P.A. (SORGENIA FIBER)
(GU14/686774/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 12/11/2024;

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 *“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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 18/06/2024 acquisita con protocollo n. 0168202 del 18/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 17 giugno 2024 nei confronti di Sorgenia S.p.a (da qui in avanti per brevità anche solo Sorgenia o l'Operatore), il sig. XXXX XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta la mancata attivazione dei servizi, precisando quanto segue: "Il contratto è stato sottoscritto il 24.11.2023 ed è stato avviato il processo di attivazione il 04.12.2023. La data prevista di attivazione era il 18.01.2024 ma ad oggi, 14.03.2024, non ho avuto ancora un contatto per il sopralluogo tecnico".

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: indennizzo complessivo di euro 2.070,00 per la "mancata informazione sullo stato di attivazione come indicato dalla carta dei servizi".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore, rilevato preliminarmente che l'Istante non supporta le richieste formulate attraverso alcun riferimento documentale e che, pur avendo già attivato il servizio con altro operatore, si rifiuta di riferire la data di attivazione, evidenzia quanto segue:

- l'utente ha sottoscritto in data 24 novembre 2023 un contratto per la somministrazione del servizio fibra;

- come sistematicamente comunicato all'utente, l'attivazione del servizio era necessariamente subordinata all'esecuzione di specifici lavori da parte del Gestore della Rete, nel caso concreto Open Fiber;

- tuttavia, lo stesso Gestore ha ripetutamente segnalato che l'utente non ha consentito l'intervento dei tecnici per l'esecuzione dei lavori nella proprietà esclusiva, ed in particolare, da ultimo in data 7 marzo 2024, ore 10:31 Open Fiber ha riscontrato la richiesta di informazioni da parte della deducente evidenziando che "il cliente rifiuta la lavorazione in proprietà privata, l'ordine risulta sospeso perché cliente rifiuta il servizio";

- in data 14 marzo 2024 Open Fiber ha riscontrato la richiesta di informazioni affermando che "l'ordine risulta bloccato perché cliente rifiuta il servizio (contattato in data odierna)";

- in definitiva, la mancata attivazione del servizio è conseguente al rifiuto da parte del cliente a consentire al gestore della rete l'esecuzione dei lavori indispensabili per l'attivazione stessa.

Di tutto quanto sopra il cliente è stato sistematicamente edotto attraverso comunicazioni telefoniche costanti.

Per tutte le ragioni sopra riportate, Sorgenia chiede il rigetto integrale delle richieste dell'utente.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie

tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Sulla base dell'istruttoria condotta, le richieste dell'istante possono essere accolte parzialmente.

L'istante lamenta la mancata attivazione dei servizi che, secondo la sua ricostruzione, avrebbe dovuto completarsi in data 18 gennaio 2024 nonché il mancato rispetto degli oneri informativi che incombono sull'Operatore.

Sorgenia conferma l'avvenuta sottoscrizione del contratto per il servizio Fibra in data 24 novembre 2023, ma sottolinea di avere "sistematicamente comunicato" all'Utente che l'attivazione del servizio sarebbe stata necessariamente subordinata all'esecuzione di specifici lavori da parte del Gestore della Rete (Open Fiber), evidenziando, infine, che la mancata attivazione sia in realtà da imputarsi al rifiuto del sig. XXX XXX di consentire a Open Fiber l'effettuazione di tali lavori.

Ora, considerato che sussiste in capo al cliente il diritto a una informazione chiara, esatta e completa sulle effettive condizioni tecniche di attivazione (o di non attivazione) del servizio 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 -, fino a quando l'utente non è messo a conoscenza delle problematiche tecniche riscontrate, lo stesso subisce un "ingiustificato" ritardo nell'attivazione del servizio, ritardo che dovrà essere indennizzato (cfr. Del. Agcom 134/11/CIR).

Nel caso in esame, Sorgenia non ha fornito alcun elemento probatorio a sostegno di quanto affermato in merito alla "comunicazione sistematica" al sig. XXX XXX delle problematiche legate all'attivazione dei servizi (poi mai avvenuta), né rispetto all'asserito rifiuto del cliente ad acconsentire l'accesso a Open Fiber per lo svolgimento dei lavori preliminari all'attivazione.

A tale ultimo proposito, va evidenziato che, come espressamente chiarito dall'Autorità, per esonerare l'Operatore da responsabilità da inadempimento, il rifiuto del cliente, addotto quale motivo ostativo all'attivazione, deve essere supportato da idoneo tracciamento (cfr. in tal senso Del. Agcom 185/19/CIR).

Nel caso in esame, la società Sorgenia avrebbe dovuto provare la sussistenza del rifiuto mediante l'esibizione di un verbal order o quanto meno di un rapporto documentale di esito negativo di intervento tecnico. Prova che non è stata fornita dall'Operatore.

Sulla base di tutto quanto sino a qui rilevato, si ritiene che l'Istate abbia diritto ad un congruo indennizzo da calcolarsi moltiplicando il parametro di indennizzo giornaliero di € 10,00, previsto dagli artt. 4, comma 1, e 13, comma 2, del c.d. Regolamento sugli indennizzi (di cui all'allegato A alla delibera 73/11/CONS e ss.mm. e ii.) per i 71 giorni compresi tra il 23 gennaio 2024 (ossia il sessantesimo giorno successivo alla data della richiesta di attivazione, quale termine previsto dalla Carta dei Servizi dell'Operatore) e il 3 aprile 2024 (data dell'udienza di conciliazione: primo momento di confronto in cui l'utente ha potuto interloquire direttamente con l'Operatore e ricevere le informazioni relative alla ritardata/mancata attivazione del servizio fibra), per complessivi € 710,00.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXX XXX nei confronti della società Sorgenia S.p.a. La società Sorgenia S.p.a è tenuta a corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 710,00 (euro settecentodieci/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. La società Sorgenia S.p.a è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. 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.

Milano, 12 novembre 2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi