

DETERMINA Fascicolo n. GU14/783409/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Aruba 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 operatorie", 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 12/10/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 12/10/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 03/10/2025, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 12/10/2025 nei confronti di Aruba XXX, d'ora in poi Aruba, dichiarando quanto segue. "Si rimanda integralmente all'Allegato_00_Istanza_di_Definizione.pdf per l'esposizione completa dei fatti, del diritto e delle richieste. La presente controversia riguarda grave inadempimento contrattuale di Aruba XXX (Ordine N° XXX caratterizzato da: - Falsificazione documentale (sopralluogo mai avvenuto, ticket per telefonate inesistenti) - Condotta vessatoria (9 contatti telefonici in 7 giorni NON per informare il cliente, ma per estorcere informazioni tecniche e costruire a posteriori una valutazione tecnica basata su dichiarazioni verbali) - Richiesta di opere illegittime su suolo pubblico - Recidività (già sanzionata con Delibera Corecom E-R 35/2023) Documentazione probatoria: 28 allegati, inclusi 2 reclami formali via PEC rimasti inevasi". Quanto alla descrizione dei fatti, l'allegato richiamato dall'istante espone la tabella che qui si riproduce integralmente. Data Evento Riferimento 10/08/25 Stipula

contratto Fibra FTTH Allegato 02 21/08/25 Primo appuntamento (cfr. Allegato 09), unilateralmente disatteso dall'operatore (cfr. Allegato 29) Allegato 09 e 29 21/08/25 Comunicazione Aruba (Allegato 10) con affermazione di "sopralluogo", smentita dal log di sistema (Allegato 29) Allegato 10 e 29 21/08/25 Primo reclamo formale via PEC per mancato appuntamento Allegato 03 23/08/25 Creazione di ticket su falsa telefonata da parte di Aruba Allegato 05 26/08/25 Risposta evasiva di Aruba al primo reclamo Allegato 03 02/09/25 Secondo appuntamento. Tecnico adduce impedimento non documentato Qualificato da Aruba come "sospensione lavori cliente" (Allegato 20) 02/09/25 Secondo reclamo formale via PEC per KO tecnico Allegato 04 03-09/09/25 Campagna telefonica vessatoria da parte di Aruba Allegato 15 12/09/25 Risposta evasiva di Aruba al secondo reclamo Allegato 04 03/10/25 Udiienza Conciliazione UG/XXX/2025 VERBALE DI MANCATO ACCORDO 04/10/25 Notifica fattura per servizio inadempito Allegato 22 Il documento de quo precisa, tra l'altro, che: - "L'operatore comunicava una sospensione per 'lavori aggiuntivi' adducendo un 'sopralluogo' che, come provato dal log di sistema prodotto dalla stessa Aruba, non è mai avvenuto. Il sottoscritto era presente all'indirizzo all'orario concordato (appuntamento confermato via email l'11/08), ma nessun tecnico si è mai presentato. Il log di sistema riporta un 'Blocco generico' della durata di soli 6 minuti, incompatibile con qualsiasi forma di sopralluogo, sia fisico che remoto. Tale comunicazione non corrisponde al vero". - A seguito dell'intervento del tecnico del 02/09, che si limitava a contestare un impedimento minore (prossimità della grondaia), Aruba qualificava l'evento non come un "KO tecnico" – fattispecie che avrebbe posto in capo all'operatore l'onere di provare e risolvere l'impedimento – bensì come una "sospensione per lavori a carico cliente", come formalmente comunicato via email (con l'invito a procedere "in autonomia") e ribadito verbalmente nelle trascrizioni allegate a fascicolo. "Tale scelta terminologica non è una mera formalità, ma un atto deliberato di manipolazione procedurale, finalizzato a invertire l'onere della prova e a scaricare illegittimamente sul cliente la responsabilità della mancata attivazione. Il tecnico, peraltro, ometteva di valutare o proporre soluzioni tecniche standard previste dalla norma tecnica CEI 306-2 per il superamento di ostacoli minimi (come una grondaia) mediante installazione di un braccetto distanziatore, a costo irrisorio e di agevole realizzazione". - "A fronte della propria manifesta carenza documentale, Aruba avviava una campagna di contatti telefonici insistenti non per fornire soluzioni, ma per ottenere dal cliente una descrizione verbale dei fatti, poi utilizzata per costruire una 'valutazione tecnica' posticcia, invertendo di fatto l'onere informativo". Circa la condotta dell'operatore, il citato allegato rileva che: - Nonostante formali richieste via PEC, "Aruba ha omesso di fornire una relazione tecnica, venendo meno all'onere della prova a suo carico". - Come da ticket 1XXXXXXA, "l'operatore ha registrato un 'contatto telefonico' con il sottoscritto mai avvenuto. Incalzato verbalmente su tale anomalia, come da trascrizione della chiamata del 03/09, l'operatore di Aruba ha tentato di giustificare tale atto adducendo un presunto, precedente tentativo di contatto. Tale giustificazione si è rivelata a sua volta mendace, come inequivocabilmente provato dal registro chiamate del sottoscritto, che non riporta alcun tentativo di contatto da parte di Aruba in data antecedente al 03/09". - "Come documentato dalle trascrizioni delle chiamate del 03/09, 05/09 e 09/09 e dal registro chiamate, l'operatore ha intrapreso una campagna di nove contatti telefonici in sette giorni. Tale condotta non era finalizzata alla risoluzione, ma all'estorsione di informazioni tecniche dal cliente per sopperire alla propria carenza documentale". - "La promessa formale del 21/08 ('ce ne occupiamo noi') è stata platealmente disattesa, trasformandosi nella successiva richiesta di onerosi lavori a carico del cliente". - "L'emissione della fattura, notificata il giorno successivo al fallimento della conciliazione, crea due realtà documentali incompatibili: sul portale clienti, il servizio è sospeso per presunta colpa dell'utente; sul piano amministrativo, il rapporto è considerato regolare e fatturabile. Questa scollatura è la prova di una gestione caotica e vessatoria". Il documento informa di un ulteriore elemento, "emerso solo a seguito della produzione documentale della controparte in sede di conciliazione. Aruba ha depositato una email interna proveniente da Open Fiber ... La data del documento (23/09/2025) prova in modo inconfutabile che per 33 giorni (dal primo KO del 21/08 alla data dell'email) Aruba ha agito senza alcuna pezza d'appoggio formale da parte del proprio fornitore, basando la propria condotta unicamente su informazioni estorte verbalmente dal sottoscritto tramite contatti telefonici insistenti... Il documento contiene le gravi e infondate accuse di un presunto 'misunderstanding lato cliente' e di 'scarsa collaborazione', senza specificare la natura del malinteso o gli episodi di mancata cooperazione. Tali affermazioni, formulate in assenza di qualsiasi prova, costituiscono un mero tentativo di gettare discredito sulla figura dell'istante e configurano una condotta temeraria e diffamatoria... La stessa email insiste sulla necessità per il cliente di eseguire lavori 'fino alla base del palo', confermando la richiesta di opere su suolo pubblico, definite 'assolutamente illegittime' dal management dello stesso fornitore...". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) IN VIA PRINCIPALE: 1. ACCERTARE inadempimento grave e condotta contraria a buona

fede di Aruba XXX 2. ORDINARE attivazione servizio (Ordine XXXXXX) entro 15 giorni a spese esclusive dell'operatore 3. CONDANNARE al pagamento indennizzo € 2.000,00 (indipendentemente dall'adempimento) per danni da condotta vessatoria, fraudolenta e recidiva b) IN VIA SUBORDINATA: 1. DICHIARARE risoluzione contratto per colpa esclusiva Aruba XXX 2. CONDANNARE al pagamento indennizzo € 2.000,00 e restituzione somme versate con interessi legali CON CONDANNA in ogni caso alle spese di procedura per temerarietà della difesa. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.000. In data 05/12/2025, l'istante ha replicato alle memorie dell'operatore, come nel seguito riportato. SULLA PRESUNTA "ASSENZA DI PALI" "Nella memoria difensiva, Aruba afferma: 'rilevando l'impossibilità di procedere in tal senso a causa della riscontrata assenza di pali o strutture aeree che collegano il punto dove si trova la rete (ROE) con l'abitazione dell'utente'. Tale affermazione è contraddetta dalla stessa documentazione di Aruba: • Open Fiber chiede al cliente di 'arrivare fino alla base del palo' • Open Fiber indica 'impossibilità di scavare dal palo ENEL' • Le fotografie allegate anche dalla stessa Aruba mostrano il palo con il ROE installato Il palo esiste, è visibile nella documentazione fotografica agli atti, il ROE è montato su di esso, e la distanza dall'abitazione è di 10 metri". SULLA VERIFICA TECNICA ("SOPRALLUOGO DAL SYSTEM") "Nel documento interno del 29/10/2025, l'operatrice Open Fiber dichiara: 'in allegato il riscontro in seguito al sopralluogo fatto dal system'. La valutazione tecnica non è scaturita da una verifica fisica in loco, bensì da un controllo remoto. La fattibilità di un ancoraggio a muro non può essere valutata con attendibilità tramite verifiche remote". SUL "BRACCETTO DISTANZIATORE" "Open Fiber dichiara: 'Non si comprende bene cosa sia l'installazione di un braccetto distanziatore' Aruba afferma nella memoria: 'La soluzione del 'braccetto distanziatore' è stata esaminata e formalmente scartata' Le due affermazioni sono logicamente incompatibili: non è possibile esaminare e scartare un componente che si dichiara di non comprendere". SULL'IMPEDIMENTO RILEVATO "Il tecnico intervenuto il 02/09/2025 ha dichiarato che l'ancoraggio già presente sulla facciata è troppo vicino alla grondaia. Tale dichiarazione non è stata contestata da Aruba. Il braccetto distanziatore è un accessorio di 20-50 cm che si fissa al muro per distanziare il cavo dalla parete. È una soluzione prevista dalla norma CEI 306-2 e utilizzata per superare ostacoli come grondaie. Costo: €15-30. Installazione: 1-2 ore". SULLA CONFUSIONE BRACCETTO/PALO TELECOM "Open Fiber afferma: 'Forse il cliente si riferisce al palo TELECOM', evidenziando in foto un palo sullo sfondo. Il sottoscritto ha richiesto un braccetto distanziatore (accessorio da €15-30, lungo 20-50 cm, che si fissa al muro). Non ha mai richiesto l'utilizzo di un palo Telecom (infrastruttura di 7-9 metri, di proprietà di terzi). Attribuire al cliente una confusione tra un accessorio murale e un'infrastruttura verticale, mentre si dichiara di "non comprendere" cosa sia tale accessorio, costituisce un'inversione dei fatti priva di riscontro nella documentazione agli atti". SULLA TOPOGRAFIA "Open Fiber scrive: 'impossibilità di scavare dal palo ENEL in quanto è presente un solco abbastanza profondo'. La sequenza orografica dalla strada all'abitazione è: manto stradale, fosso, palo ENEL (con ROE), muretto di confine, giardino privato, abitazione. Il fosso si trova tra la strada e il palo. La tratta da collegare è tra il palo e la casa. In questa tratta non è presente alcun fosso. Un sopralluogo fisico avrebbe rilevato immediatamente tale circostanza. Si osserva peraltro che la funzione dell'attraversamento aereo è precisamente quella di superare eventuali ostacoli presenti al suolo. L'esistenza di un fosso, quand'anche fosse sulla tratta corretta, costituirebbe un argomento a favore della soluzione aerea, non contro". SULLA DISTANZA E SULLA SOLUZIONE

RICHIESTA "La distanza tra il palo ROE e la facciata è di 10 metri lineari. Open Fiber richiede la realizzazione di una trincea sotterranea. Tale soluzione comporta costi onerosi (da €500 a €1.000 o equivalente), richiede autorizzazioni comunali, e comporterebbe opere alla base di un palo di proprietà di E-Distribuzione. La Delibera AGCOM 88/17/CIR conferma che le soluzioni interrato sono da 2 a 4 volte più onerose di quelle aeree". Oltre a ciò, l'istante ha lamentato come inadeguati i riscontri ai reclami del 21/08 e del 02/09 e priva di riscontro documentale l'affermazione di Aruba per cui "anche il partner tecnico ha tentato di contattare l'utente senza successo".

Costituitosi con memoria del 17/11/2025, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze avverse, precisando quanto segue. "Contrariamente a quanto narrato nell'Istanza proposta dall'utente, la mancata attivazione del servizio Fibra FTTH non è imputabile ad un inadempimento di Aruba, bensì all'oggettiva e documentata impossibilità tecnica di procedere all'installazione a causa di impedimenti strutturali presso la proprietà dell'utente, la cui rimozione esula dalla sfera di controllo e dagli obblighi contrattuali di Aruba. La cronologia dei fatti, basata su evidenze documentali, è la seguente: - Sottoscrizione del contratto e ruolo di Open Fiber XXX: In data 10/08/2025, l'utente con ordine n. XXXXXX ha acquistato il servizio di connettività in oggetto

richiedendo l'attivazione della rete fibra in Via Maestra n. 21, Cento (FE). Aruba XXX si è rivolta di conseguenza al proprio fornitore Open Fiber XXX, al quale è demandato il compimento degli interventi di attivazione della linea internet in qualità di Operatore proprietario dell'infrastruttura di rete, richiedendo a quest'ultimo di procedere con l'allacciamento dell'utenza alla rete in fibra ottica. È fondamentale sottolineare che le valutazioni tecniche e le modalità di installazione sono di esclusiva competenza di OF, in qualità di gestore della rete fisica. - Sopralluogo tecnico del 02/09/2025 e impedimento oggettivo: In data 2/09/2025 il tecnico di Open Fiber XXX si è recato presso il luogo di richiesta attivazione del servizio, per eseguire le operazioni suindicate, rilevando l'impossibilità di procedere in tal senso a causa della riscontrata assenza di pali o strutture aeree che collegano il punto dove si trova la rete (ROE) con l'abitazione dell'utente. - Comunicazione della soluzione tecnica a carico dell'utente: Il tecnico di Open Fiber XXX ha quindi indicato all'utente i lavori da effettuare per creare un percorso fisico che consenta l'allacciamento della fibra. Tali lavori consistono nel posare un corrugato (tubo flessibile per impianti) che parta da un pozzetto vicino alla casa e farlo arrivare fino alla base del palo dove è posizionato il ROE in modo da creare un condotto sul quale far passare il cavo in fibra ottica. - Trasparenza e correttezza informativa di Aruba: Aruba ha agito con la massima trasparenza e diligenza, informando puntualmente l'utente. Aruba ha infatti comunicato formalmente all'utente la natura dell'impedimento e i lavori necessari da eseguirsi a suo carico sia tramite PEC del 12/09/2025 (cfr. Allegato_1), in risposta al reclamo del cliente ricevuto via PEC il 2/09/2025, sia tramite ticket di assistenza n. 17698632A (cfr. Allegato_2). In conseguenza di quanto sopra rappresentato, in data 2/09/2025 Open Fiber S.p.A. ha inserito sui sistemi interni di Aruba XXX la sospensione della pratica di attivazione della linea internet in oggetto con motivazione "In attesa di lavori in sede cliente", come da log in allegato (cfr. Allegato_3). - Ulteriori verifiche e conferma tecnica di Open Fiber: A seguito delle ulteriori contestazioni avanzate dall'utente in questa sede, Aruba si è nuovamente attivata presso Open Fiber XXX per richiedere ulteriori delucidazioni e valutare la soluzione alternativa proposta dall'utente (ossia l'uso di un 'braccetto distanziatore'). In data 23/09/2025 Open Fiber XXX ha confermato che la soluzione proposta dal cliente non è tecnicamente percorribile allegando documentazione fotografica a supporto, ed ha ribadito che l'unica soluzione consiste nella predisposizione di un'infrastruttura a carico dell'utente sulla sua proprietà: 'il cliente deve fare un raccordo nella sua proprietà fino alla base del palo. Le lavorazioni sono a piacimento e a convenienza dello stesso cliente a noi basta anche che arrivi fino alla base del palo e crei un percorso per arrivare fino in casa.' (cfr. Allegato_4). Questa ricostruzione, supportata dalle comunicazioni di OF, smonta dalle fondamenta la narrativa dell'utente, che si basa su presupposti errati e su una personale (e inesatta) valutazione tecnica della situazione. In data 29/10/2025 la stessa Open Fiber XXX ha fornito nuova ed ulteriore documentazione fotografica integrativa rispetto ai propri precedenti chiarimenti, con conferma della necessità dei lavori a carico dell'utente, come segue: 'Gli impedimenti, come si evince chiaramente dalle fotografie, è la mancanza totale di attraversamenti aerei e poi l'impossibilità di scavare dal palo ENEL in quanto è presente un solco abbastanza profondo. La soluzione per noi percorribile è che il cliente faccia una infrastruttura che arrivi fino alla base del palo (anche un semplice corrugato o una canalina esterna) dove è posizionato il roe, partendo da un pozzetto o da qual si voglia parte (siamo in proprietà privata e sarà lui a decidere da dove vuole partire e cosa vuole fare). Bisogna insomma creare un percorso che arrivi fino in casa per permettere il cablaggio'. (cfr. Allegati_5 e 6).

INFONDATEZZA DELLE VIOLAZIONI CONTESTATE Le doglianze sollevate dall'utente sono prive di qualsiasi fondamento giuridico. 1. Sull'insussistenza dell'inadempimento contrattuale (art. 1455 c.c.) e della violazione della buona fede (art. 1375 c.c.): L'obbligazione di Aruba di attivare il servizio è subordinata alla sussistenza delle condizioni tecniche necessarie. Nel caso di specie, la prestazione è divenuta temporaneamente inesigibile per una causa non imputabile ad Aruba, ovvero l'inidoneità della proprietà dell'utente a ricevere l'allaccio. Grava sul cliente, quale creditore della prestazione, un onere di cooperazione consistente nel rendere la propria abitazione accessibile e predisposta per l'installazione. La richiesta di realizzare un'infrastruttura minima sulla propria proprietà rientra pienamente in tale onere. La condotta di Aruba è stata improntata alla massima buona fede: ha incaricato il partner tecnico, ha recepito le sue valutazioni, le ha comunicate all'utente, ha sollecitato ulteriori verifiche su richiesta di quest'ultimo e ha atteso la necessaria cooperazione del cliente. Non vi è stato alcun 'rifiuto di adempiere', ma una semplice e oggettiva impossibilità tecnica che solo l'utente può rimuovere. 2. Sulla presunta condotta vessatoria: L'accusa di 'comportamento vessatorio' per i tentativi di contatto telefonico è infondata. Tali contatti rappresentano, al contrario, la prova della diligenza di Aruba nel tentare di comprendere la situazione e assistere il cliente, soprattutto a fronte di un KO tecnico riportato da OF. Come confermato da OF stessa, anche il partner tecnico ha tentato di contattare l'utente senza successo. L'insistenza non era finalizzata ad 'estorcere' informazioni, ma

a prestare assistenza e supporto al cliente. La valutazione tecnica ufficiale di Aruba si è sempre e solo fondata sulle comunicazioni formali e documentate di Open Fiber. 3. Sulla presunta violazione delle norme tecniche (CEI 306-2) e l'ignoranza di soluzioni standard: L'utente erige la propria accusa su una personale e fallace valutazione tecnica. La soluzione del 'braccetto distanziatore' è stata esaminata e formalmente scartata come 'non percorribile' da Open Fiber, ovvero dal soggetto tecnicamente qualificato a deciderlo, che ha fornito evidenza fotografica a supporto. L'impedimento non era una banale 'interferenza con grondaia' ma la totale assenza di un tracciato percorribile. La norma CEI citata non può imporre l'adozione di soluzioni tecnicamente impraticabili. 4. Sulle presunte pratiche commerciali scorrette (Codice del Consumo): La promessa 'ce ne occupiamo noi' si riferisce evidentemente al processo di attivazione standard, in condizioni di normale fattibilità tecnica. Non può essere interpretata, neanche in mala fede, come un impegno a realizzare opere edili o di predisposizione infrastrutturale su proprietà privata di terzi. Tale interpretazione sarebbe contraria a ogni prassi commerciale e logica contrattuale. 5. Sulla richiesta di opere 'illegittime': L'utente decontestualizza e travisa quanto comunicato da Aruba e Open Fiber. La richiesta di predisporre un corrugato all'interno della proprietà privata dell'utente per collegarsi al pozzetto o al palo non è una richiesta di 'opere su suolo pubblico'. È la richiesta di predisporre il proprio fondo per ricevere un servizio, onere che spetta pacificamente al proprietario. RIGETTO DELLE RICHIESTE (PETITUM) Da quanto sopra indicato risulta evidente l'infondatezza delle contestazioni rivolte dall'utente ad Aruba XXX, in quanto gli impedimenti tecnici riscontrati da Open Fiber XXX risultano sussistenti alla luce delle evidenze fornite da Open Fiber XXX allegate alla presente comunicazione. Aruba XXX ha sempre correttamente informato l'utente sullo stato di attivazione della linea di accesso ad internet, sia tramite il portale di assistenza che a mezzo PEC, ed ha più volte comunicato l'esistenza degli impedimenti tecnici rilevati da Open Fiber in fase di sopralluogo del 2/09/25 e la necessità di adottare interventi risolutivi di esclusiva competenza dell'utente. Tali impedimenti tecnici, inoltre, esulano dalla sfera di controllo di Aruba XXX che, per tale ragione, non è tenuta contrattualmente a sostenere i relativi costi di rimozione, trattandosi di onere ad esclusivo carico dell'utente. Le comunicazioni intercorse tra Aruba XXX e l'utente nonché con la stessa Open Fiber dimostrano la totale correttezza e trasparenza della Scrivente, oltre che il massimo impegno profuso nel sollecitare Open Fiber a trovare nel più breve tempo possibile una soluzione alternativa che tuttavia non è stata rilevata nel caso di specie. Palesemente infondate e pretestuose risultano, dunque, tutte le contestazioni avanzate dall'utente nei confronti di Aruba la quale agisce come Operatore retail nell'erogazione dei propri servizi di connettività. I lavori indicati da Aruba S.p.A. all'utente non sono definiti da quest'ultima ma dal soggetto proprietario dell'infrastruttura di rete che, in quanto tale, avvalendosi di propri tecnici stabilisce modalità e termini per procedere a livello tecnico all'attivazione del servizio di connettività in favore dell'utente. Nel caso di specie tale soggetto (Open Fiber) ha fornito in più occasioni evidenze a dimostrazione della sussistenza degli impedimenti riscontrati ai fini dell'attivazione del servizio. Alla luce di quanto sopra esposto, si richiede a codesto Onorevole Organismo di rigettare tutte le contestazioni e le annesse richieste risarcitorie nonché di indennizzi formulate dall'utente in questa sede in quanto infondate".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In primis, occorre rilevare che, in assenza di giustificativi, la richiesta dell'utente di rimborso delle spese di procedura non può trovare accoglimento in ragione del fatto che la medesima, adita tramite il portale Conciliaweb, è completamente gratuita. Oltre a ciò, non può trovare accoglimento la richiesta di attivazione del servizio di connettività FIBRA in quanto avente ad oggetto un intervento tecnico operativo che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, non può costituire oggetto del provvedimento dispositivo. Inoltre, con riferimento alla domanda con cui l'istante chiede all'intestato Corecom, in subordine, di "DICHIARARE risoluzione contratto per colpa esclusiva Aruba S.p.A.", si osserva che tale richiesta non può essere oggetto di valutazione in quanto la risoluzione del contratto rappresenta attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti, da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto, e che, come tale, esula dalla cognizione di questa Autorità (v. Corecom Toscana, delibera 21/2025). Parimenti, è estranea alla cognizione del Corecom qualsiasi valutazione in tema di falso. Ancora, poiché molti aspetti della vicenda de qua riguardano il rapporto di Aruba con il gestore di rete Open Fiber XXX e, quindi, non possono essere oggetto di alcuna valutazione nell'ambito della presente disamina, qualora venga accertata la responsabilità dell'operatore resistente, l'oggetto della pronuncia potrà riguardare esclusivamente le richieste di rimborsi e indennizzi secondo i criteri stabiliti dall'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. L'istante, dunque, si duole per la condotta

“inadempiente” di Aruba, sfociata nella mancata attivazione del servizio di connettività. In qualità di venditore al dettaglio del servizio (operatore retail), per l’allacciamento dell’utenza alla rete, Aruba si avvaleva di Open Fiber XXX, proprietario dell’infrastruttura (operatore wholesale only). Più in particolare, l’istante contesta la soluzione proposta da Open Fiber circa gli interventi da eseguire per l’attivazione del servizio, ritenendola manifestamente sproporzionata e proponendone, a sua volta, una propria, consistente nella “installazione di un braccetto distanziatore”. Dalla documentazione agli atti prodotta dall’istante, risulta quanto nel seguito. Nella conferma d’ordine del 10 agosto 2025, ricevuta dall’istante, venivano elencati i documenti contrattuali ad essa allegati (Informativa_diritto_recesso_fibra-v-1-1.pdf; Informativa precontrattuale 4.7.pdf; Sintesi contrattuale 4.7.pdf; Approvazione specifica di clausole servizi di Connettività 3.6.pdf; Condizioni di Fornitura Servizi di Connettività v. 3.6.pdf), che non risultano acclusi, tuttavia, al presente fascicolo. Nel documento in parola si legge altresì che “Per 30 giorni a partire dalla data di acquisto del servizio è possibile recedere dal contratto ottenendo entro 5 giorni il rimborso dei costi sostenuti. Per maggiori informazioni consulta la pagina trasparenza tariffaria”. La comunicazione dell’11 agosto -per confermare l’appuntamento con il tecnico per il successivo giorno 21- precisava che “Quando la distanza tra i dispositivi e l’ingresso rientra in un raggio di 5 metri, l’installazione è compresa nell’attivazione standard e avverrà in 2/3 ore ... Se la distanza tra dispositivi e ingresso è superiore ai 5 metri potrebbero esserci costi extra o interventi preliminari necessari. - Quando il raggio è tra i 5 e i 20 metri dall’ingresso, potrai chiedere al tecnico una installazione personalizzata a un costo concordato di 69,99 € (57,37 € + IVA per le aziende e professionisti) o rivolgerti al tuo elettricista. - Oltre un raggio di 20 metri dall’ingresso, dovrai necessariamente rivolgerti al tuo elettricista per un prolungamento ottico. Nel caso avessi la necessità di chiedere l’intervento del tuo elettricista o scegliesti di procedere autonomamente, l’attivazione verrà sospesa e sarà possibile riprenderla quando il prolungamento ottico sarà stato effettuato... Applicheremo un costo aggiuntivo di 49,99 € (40,97 € + IVA per aziende e professionisti) nei seguenti tre casi in cui non fosse possibile completare l’attivazione: - la modifica viene richiesta successivamente alle 14.00 del giorno precedente all’appuntamento; - il tecnico non trova nessuno all’appuntamento presso l’indirizzo di attivazione; - il tecnico riceve un rifiuto a procedere nel corso dell’intervento.... La conferma dell’appuntamento con il tecnico corrisponde a una richiesta esplicita di avvio delle procedure di attivazione del servizio. Se la linea verrà attivata entro 14 giorni dal perfezionamento del contratto, potrai comunque esercitare il diritto di ripensamento (ai sensi degli artt. 52 e seguenti del Codice del Consumo) ma ti saranno addebitati i costi dei corrispettivi del servizio in misura proporzionata a quanto è stato effettivamente fornito, oltre ai costi di attivazione. Vuoi usufruire dei 14 giorni di ripensamento? Modifica la data dell’appuntamento in modo che l’attivazione sia successiva...”. La comunicazione del 21 agosto informava il cliente che “... abbiamo temporaneamente sospeso la procedura di attivazione di Fibra Aruba, n. ordine 1XXXXXX9 ... Durante il sopralluogo abbiamo verificato che sono necessari dei lavori aggiuntivi per adeguare l’infrastruttura alla ricezione della fibra. Ce ne stiamo già occupando per completarli nel minor tempo possibile ... Non dovrai fare niente, ce ne occupiamo noi. Appena possibile contatteremo il +39XXXXXX per fissare un nuovo appuntamento e riprendere la procedura... Siamo impegnati nel ridurre al minimo i tempi di sospensione, tieni presente che l’attivazione, soprattutto nelle aree bianche, può richiedere da 10 giorni fino a qualche mese. Se hai dei dubbi o vuoi avere più informazioni puoi chiamarci al numero XXXXXX o contattarci tramite l’assistenza”. Con PEC del 21 agosto, il cliente, nel segnalare criticità nella gestione delle procedure messe in atto e la contraddittorietà delle informazioni, chiedeva all’operatore, oltre che una gestione diretta e non più automatizzata della pratica, chiarezza sulla reale natura del problema e l’indicazione di una data certa e definitiva per l’attivazione. Nella comunicazione del 2 settembre, il cliente veniva informato del fatto che “... Presso l’indirizzo indicato sono necessarie delle attività o degli interventi preparatori al completamento della procedura che dovrai eseguire in autonomia... Quando avrai concluso le attività necessarie, accedi alla tua area clienti e vai su Riprendi attivazione nella sezione relativa alla Fibra di Aruba. Entro qualche giorno ti chiameremo per concordare il momento migliore per attivare la tua connessione internet...”. Con PEC del 2 settembre, l’istante contestava l’apertura di un ticket a fronte di un contatto telefonico a suo dire mai avvenuto e segnalava come inadeguato il riscontro alla PEC precedente, non avendo ricevuto chiarimenti sulla natura degli impedimenti connessi all’attivazione. Per questo, chiedeva formalmente che “Voi, in qualità di unico responsabile contrattuale nei miei confronti, forniate via PEC, entro e non oltre 15 giorni, una relazione tecnica scritta e dettagliata che spieghi: Per quale precisa e documentabile ragione tecnica non è stato possibile eseguire l’installazione standard, ovvero il collegamento dal Vostro apparato di derivazione sul palo fino alla mia abitazione, e perché tale impedimento non è stato gestito a seguito del Vostro presunto sopralluogo del 21/08. Si comunica che in attesa di ricevere tale relazione scritta, completa ed esaustiva, ogni obbligo contrattuale del

sottoscritto è da intendersi sospeso. In assenza di un Vostro riscontro come sopra richiesto, o in caso di motivazioni palesemente pretestuose, il KO tecnico si riterrà privo di fondamento e il contratto si intenderà risolto per Vostra esclusiva e grave responsabilità. Si procederà, di conseguenza, senza ulteriore preavviso, tramite la piattaforma Conciliaweb per la tutela di tutti i miei diritti”. In data 12 settembre Aruba rispondeva che “siamo spiacenti per quanto segnalatoci, ma purtroppo non possiamo che confermare quanto indicatole dal tecnico per poter proseguire l’attivazione della sua linea: da sopralluogo non risultano attraversamenti aerei idonei da poter sfruttare, pertanto, per ovviare al problema, è sufficiente faccia arrivare un corrugato fino alla base del palo dove è posizionato il roe, partendo da un pozzetto che arrivi fino a casa, in modo da creare un percorso, al momento non presente, che permetta il cablaggio. Tali tipologie di lavorazioni non sono purtroppo attribuibili ai tecnici, motivo per il quale non è stato possibile finalizzare l’installazione nel corso dell’ultimo appuntamento che ha avuto luogo, parimenti non è possibile scegliere le modalità di attivazione o di lavorazioni, in quanto come realizzare l’infrastruttura resta prerogativa esclusiva del fornitore”. Elemento incontestabile, che emerge da tali scritti, è il fatto che l’istante, già al momento dell’ordine, fosse nella condizione di sapere della possibilità di recedere dal contratto con Aruba entro 30 giorni, con rimborso dei costi sostenuti. Oltre a ciò, si può osservare come il medesimo, nei giorni successivi ma comunque entro il suddetto termine, fosse in condizione di sapere “... che l’attivazione, soprattutto nelle aree bianche, può richiedere da 10 giorni fino a qualche mese”, che, nei casi di una distanza tra dispositivi e ingresso superiore ai 5 metri, potevano esserci costi extra o interventi preliminari necessari e che, nello specifico, presso il proprio indirizzo, l’attivazione del servizio avrebbe richiesto dei lavori preparatori a proprio carico. Né sono emersi elementi dai quali evincere che il cliente potesse intervenire nella scelta delle soluzioni tecniche necessarie. Lato operatore, nell’ambito di interlocuzioni pressochè continue con l’istante, si osserva come non sempre le comunicazioni e le informazioni fornite -pur non avendo inficiato l’economia complessiva della vicenda per come risulta dalla ricostruzione sin qui operata- siano risultate chiare ed esaustive. Il riferimento, in primis, è al sopralluogo previsto per il 21 agosto e che l’istante nega essersi mai svolto. Quello stesso giorno, invece, l’operatore comunicava che dal sopralluogo risultavano come “necessari dei lavori aggiuntivi per adeguare l’infrastruttura alla ricezione della fibra. Ce ne stiamo già occupando per completarli nel minor tempo possibile”. Lo stesso operatore, tuttavia, il successivo 2 settembre comunicava al cliente la necessità di eseguire lavori a proprio carico. Su tale incongruenza l’operatore nulla ha precisato. Si ravvisano, pertanto, gli estremi per il riconoscimento in favore di parte istante dell’indennizzo di cui all’art. 4, commi 1 e 2, dell’allegato A alla delibera 347/18/ CONS per cui “1. Nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. L’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”. Tale indennizzo andrà corrisposto in relazione al periodo 21 agosto-12 settembre, per complessivi 22 giorni, sulla base di un importo complessivo giornaliero di euro 10,00, giacchè il comma 2 dell’art. 13 del predetto allegato prevede l’aumento di 1/3 per i servizi forniti su banda ultra-larga. L’operatore, pertanto, liquiderà all’istante l’importo di euro 220,00, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. Il riconoscimento di tale indennizzo assorbe quello relativo al riscontro inadeguato fornito dall’operatore rispetto al reclamo del 21 agosto con cui l’istante aveva prontamente segnalato i disservizi di quel giorno. Questa, per completezza, la risposta dell’operatore: “Gentile Cliente, siamo profondamente spiacenti per quanto verificatosi, da controllo effettuato risulta al momento fissato per la data del 02/09/2025 dalle 08:30 il nuovo appuntamento richiesto. Si ricorda che il canale PEC non è un canale di assistenza standard e che per informazioni, segnalazioni od altro, si invita ad utilizzare quelli ufficiali per ottenere il supporto desiderato, aprendo una richiesta su <https://XXX.aruba.it> (o dando seguito ad eventuali già aperte) o contattando il nostro centralino telefonico allo XXXXXXX”. Rispetto al reclamo del 12 settembre, il riscontro fornito da Aruba si sofferma sugli interventi da eseguire in vista dell’attivazione e risulta, pertanto, incompleto. Orbene, conformemente alle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013), si considera che nel caso di indennizzo “da mancata risposta al reclamo” si dovrà calcolare l’indennizzo a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla carta dei servizi per la risposta (comunque non superiore ai quarantacinque giorni successivi al ricevimento del reclamo da parte dell’operatore previsti dall’art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP) e fino al ricevimento

di un'adeguata risposta da parte dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso (generalmente, si fa riferimento all'udienza di conciliazione ma, se l'operatore non si presenta, l'indennizzo va calcolato fino al deposito dell'istanza di definizione, a meno che, nelle more, non risulti che l'utente ha ricevuto un'adeguata risposta alle sue richieste). Considerato, dunque, che l'operatore avrebbe dovuto fornire adeguato riscontro entro il 27 ottobre e che l'udienza di conciliazione si è tenuta il precedente 3 ottobre, non esistono presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo. Non sono emerse ulteriori fattispecie suscettibili di indennizzo.

DETERMINA

- Aruba XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 12/10/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Aruba XXX per le motivazioni in premessa. 2. Aruba XXX è tenuta a liquidare all'istante, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza, l'importo di euro 220,00 (duecentoventi/00) in virtù del combinato disposto degli artt. 4, commi 1 e 2, e 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. 3. Aruba XXX è tenuta, inoltre, 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