

DELIBERA N. 8/2024

**XXX/ ACTIVE NETWORK SPA
(GU14/601560/2023)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 15/03/2024;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 17/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea fissa di tipo privato cod. cliente n. A1F7E817-AA6C-42B6-A982-FDB219515FEA, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 17/11/2022, l'istante sottoscriveva il contratto con la società Active Network S.p.A. e, contestualmente, provvedeva al pagamento della somma di € 50,00, richiesta per l'attivazione della linea fissa + fibra;
- b) provvedeva, a propria cura e spese, allo scavo necessario per la posa della fibra e, solo in data 27/01/2023, i tecnici si recavano in loco, per portare la fibra;
- c) nonostante il lasso di tempo trascorso, però, la linea non veniva attivata, con conseguenti disagi in quanto si trovava senza linea fissa e senza internet;
- d) con pec del 27/02/2023 veniva inviato reclamo, riscontrato dalla società in data 3/03/2023, quando la stessa comunicava che il carrier stava procedendo ad un allineamento e ampliamento delle risorse logiche per attivare il servizio;
- e) in seguito alla richiesta di provvedimento temporaneo, la linea veniva attivata in data 4/04/2023.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per la mancata attivazione del servizio;
- II) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il cliente ha sottoscritto il contratto Fiberevolution in data 17/11/2022, contratto che si è perfezionato il 30/11/2022 con il pagamento del costo di attivazione;
- 2) l'attivazione si è conclusa in data 31/03/2023 ed il modem è stato inviato il 03/04/2023;
- 3) inizialmente il Carrier era in attesa permessi di transito o accesso da terze parti e attendeva i permessi comunali; successivamente c'è stato un blocco tecnico provvisorio e il Carrier ha dovuto procedere con l'allineamento delle risorse logiche per poi attivare il cliente;
- 4) la situazione è stata sempre monitorata e sono stati effettuati solleciti per una risoluzione delle problematiche tecniche e logistiche che non permettevano il perfezionamento dell'attivazione;
- 5) nonostante quindi non via sia alcuna responsabilità per le problematiche inerenti l'attivazione del servizio, propone comunque in via bonaria la corresponsione di un indennizzo.

Nelle memorie di replica, l'istante conferma quanto già dedotto, precisa che, a fronte delle molteplici richieste avanzate dall'utente, l'operatore non dava alcun riscontro, pur essendo suo onere informare l'istante di quello che stava accadendo; insiste pertanto per l'accoglimento della richiesta di indennizzo per il periodo decorrente dal 27/01/2023 (data in cui i tecnici hanno portato la fibra e, dunque, il servizio doveva essere attivato), sino alla effettiva attivazione del servizio, avvenuta il 4/04/2023, oltre alle spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

La domanda merita accoglimento per i motivi di seguito riportati.

L'istante lamenta la mancata attivazione dei servizi voce e dati.

A questo proposito, risulta pacifico fra le parti che in data 17 novembre 2022 veniva sottoscritto il contratto per l'attivazione del servizio voce e dati con offerta Fiberevolution, perfezionatosi il 30 novembre successivo con il pagamento del costo di attivazione.

L'istante ha depositato agli atti del fascicolo alcuni messaggi inviati dall'operatore, nei quali il medesimo comunicava l'intervento del tecnico per l'attivazione, prima in data 27 gennaio 2023, poi il successivo 9 febbraio.

In relazione a tanto, l'operatore ha dichiarato che la mancata tempestiva attivazione è dipesa da causa a sé non imputabile, in quanto erano necessari permessi di transito o accesso da terze parti, oltre a permessi comunali. Ha inoltre dichiarato che si è verificato un blocco tecnico provvisorio per cui il Carrier "ha dovuto procedere con l'allineamento delle risorse logiche per poi attivare il cliente".

Tali dichiarazioni non sono tuttavia suffragate da alcuna documentazione a sostegno di quanto asserito e pertanto l'operatore non ha provato che l'inadempimento non è dipeso da causa a sé non imputabile.

Anche di recente, la Suprema Corte ha avuto modo di chiarire che "in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno o per l'adempimento deve provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi poi ad allegare la circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre al debitore convenuto spetta la prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche quando sia dedotto l'inesatto adempimento dell'obbligazione al creditore istante spetta la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore la prova dell'esatto adempimento, quale fatto estintivo della propria obbligazione" (cfr. Cass. 826/2015; Cass. 15659/2011; Cass. 13685/2019).

Per questi motivi, tenuto conto che le condizioni generali di contratto del servizio Fiberevolution prevedono un termine di attivazione massimo di 90 giorni, considerato che il contratto, come dichiarato dall'istante e non contraddetto dall'operatore, si è perfezionato il 30 novembre 2022 e che i servizi sono stati attivati il 4 aprile 2023 (come risulta dalla documentazione presente nel fascicolo del procedimento GU5/594691/2023), spetta all'istante, ai sensi del combinato disposto degli articoli 4, comma 1 e 13 comma 2 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 612,50 (35 giorni, calcolati dal 28 febbraio 2023 al 4 aprile 2023,

per due servizi principali, aumentata di un terzo per il servizio di accesso ad internet fornito su banda ultralarga).

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX, Voc. XX - 060XX - XX (Perugia), per i motivi sopra indicati, l'operatore Active Network SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 612,50 (seicentododici/50) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto degli articoli 4, comma 1 e 13 comma 2 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, dalla data dell'istanza sino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Perugia, 15 marzo 2024

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli