

**DELIBERA N. 86/2020**

**XXX / FIBRACITY - POWER & TELCO X  
(GU14/167575/2019)**

**Corecom Emilia Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 21/05/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 02/09/2019 acquisita con protocollo n. 0367869 del 02/09/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Power & Telco X (di seguito Power & Telco), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 02/09/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 02/08/2019), quanto segue. Richiedeva attivazione della linea in data 09/04/2019. In data 13/05/2019 gli veniva comunicata l'avvenuta attivazione del servizio; tuttavia, la connettività risultava assente (in altri termini, l'attivazione non avveniva). In data 14/05/2019 chiedeva un intervento tecnico dettagliando il disservizio e fornendo documentazione sulla configurazione degli apparati. In data 15/05/2019 veniva confermato problema tecnico della linea, in quanto la configurazione degli apparati risultava corretta. Sollecitava l'intervento svariate volte, tuttavia il problema veniva girato al dipartimento sistemistico, che a tutt'oggi non ha fornito risposte. Ad oggi, dunque, la linea risulta ancora non funzionante e nessuna risposta gli è stata fornita rispetto al problema tecnico evidenziato. Tutto ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) rimborso e indennizzo per i ritardi e il disservizio sopra evidenziati; 2) annullamento della fattura FXXX885, in quanto l'attivazione del servizio non è mai avvenuta; 3) disattivazione del servizio senza costi.

### **2. La posizione dell'operatore**

Power & Telco non ha depositato memorie difensive. Risulta avere caricato in piattaforma Conciliaweb: - comunicazione con la quale ribadisce che la linea è stata attivata (così come dimostrato dalla schermata allegata) dal gestore Open Fiber X, che ha provveduto anche alle successive verifiche; - schermata di conferma dell'attivazione del servizio da parte di Open Fiber X. Tale documentazione non può, tuttavia, essere presa in considerazione, in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dall'art. 16, comma 2,

della delibera n. 203/18/CONS e, quindi, irricevibile, risultando, infatti, essere stata depositata in data 21/01/2020, dunque ben oltre il termine di 45 gg. assegnato, decorrente, nella fattispecie in esame, dalla comunicazione di avvio del procedimento in data 05/09/2019.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) può essere accolta. L'istante, contrariamente a quanto riferisce essergli stato comunicato da Power & Telco in data 13/05/2019, lamenta la mancata attivazione del servizio richiesto, disservizio che segnala prontamente all'operatore a mezzo mail (allegata), spedita il giorno successivo. Ad essa e ai successivi solleciti (allegati), l'operatore fornisce riscontro in data 15/05/2019 e 23/05/2019 (allegati), informando l'istante di avere inoltrato la segnalazione dapprima ai tecnici installatori e successivamente al dipartimento sistemistico per le verifiche del caso. A tali comunicazioni, di contenuto interlocutorio, non risultano tuttavia esserne seguite altre, così come in atti non risulta prodotta dall'operatore alcuna documentazione (oltre a quella depositata fuori termine, come sopra evidenziato) idonea a supportare una ricostruzione dei fatti diversa da quella fornita dall'istante rispetto al disservizio patito, che, pertanto, deve intendersi confermato alla luce del principio di non contestazione dei fatti di cui all'art. 115 c.p.c.. La richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio è, in particolare, accolta dal 13/05/2019 (data di erronea comunicazione, da parte dell'operatore, di avvenuta attivazione del servizio) al 02/08/2019 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 82 giorni complessivi, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 820,00 (ottocentoventi/00), ai sensi dell'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2 (fibra), della delibera n. 347/18/CONS. L'istante avanza anche richiesta di rimborso, che tuttavia non è accoglibile, stante l'assoluta genericità della stessa, nonchè la mancanza di prove in merito ad esborsi effettuati di cui si chiede qui la restituzione. La richiesta di cui al punto 2) può essere accolta per lo stesso ordine di considerazioni che hanno condotto all'accoglimento della richiesta di cui al punto 1). L'effettiva attivazione del servizio richiesto non risulta essere stata provata dall'operatore, pertanto l'istante ha diritto allo storno della fattura FXXX885, emessa in data 13/05/2019 e di importo pari ad euro 260,00. La richiesta di cui al punto 3), conseguentemente all'accoglimento delle richieste di cui ai punti precedenti, può anch'essa essere accolta. Power & Telco, in considerazione del disservizio il cui verificarsi resta provato alla luce delle argomentazioni sopra riportate, è dunque tenuto, così come richiesto dall'istante, alla cessazione contrattuale in esenzione costi ai sensi dell'art. 20, comma 4, della delibera n. 203/18/CONS.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di Power & Telco X per le motivazioni di cui in premessa.

2. Power & Telco X è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 820,00 (ottocentoventi/00), ai sensi dell'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2 (fibra), della delibera n. 347/18/CONS.

3. Power & Telco X è tenuto allo storno della fattura FXXX885, emessa in data 13/05/2019 e di importo pari ad euro 260,00.

4. Power & Telco X è tenuto alla cessazione contrattuale in esenzione costi ai sensi dell'art. 20, comma 4, della delibera n. 203/18/CONS.

5. Power & Telco X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Bologna, 21/05/2020

Firmato  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi