

**DELIBERA N. 8/2022**

**XXX/ DIMENSIONE SRL  
(GU14/412015/2021)**

**Il Corecom Umbria**

**NELLA** riunione del 22/02/2022;

**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 28 novembre 2017 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 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie



nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** l'istanza di XXX del 07/04/2021 acquisita con protocollo n. XX del 07/04/2021;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

L'istante, in relazione ad un nuovo contratto di linea fissa di tipo privato, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 17 settembre 2020 chiedeva l'attivazione d un contratto ed il gestore inviava conferma via mail;
- b) il servizio tuttavia non è mai stato attivato;
- c) sono stati effettuati reclami, sia al servizio clienti sia via pec in data 9 dicembre 2020.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per mancata attivazione;
- II) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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

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

- 1) il 17 settembre 2020 l'istante sottoscriveva proposta di contratto e, in pari data, il gestore inviava ad Open Fiber la richiesta di attivazione;
- 2) quest'ultima, il successivo 1 ottobre, classificava la pratica come sospesa per attesa di permessi;
- 3) il 16 novembre 2020 la convenuta chiedeva ad open Fiber lo stato della pratica ed il 19 novembre successivo Open Fiber comunicava di essere in attesa di permessi Enel e di non poter indicare una tempistica;
- 4) il 10 dicembre 2020, ricevuta la disdetta, informava la cliente di quanto occorso;
- 5) il 15 dicembre open Fiber comunicava di non aver potuto procedere perché in attesa di permessi comunali;
- 6) alcuna responsabilità può essere ascritta alla convenuta in quanto la mancata attivazione è dipesa da terzi soggetti.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

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

La domanda può essere parzialmente accolta nei termini di seguito precisati.

E' pacifico fra le parti che l'istante ha concluso con la convenuta un contratto per l'attivazione di un servizio e che quest'ultimo non è mai stato attivato.

In tale ambito, l'articolo 4, comma 2, stabilisce che "l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento all'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". Dall'esame della documentazione presente in atti, non risulta che l'operatore abbia assolto ai propri oneri informativi come indicati nella disposizione sopra riportata, con la conseguenza che l'istante ha diritto all'indennizzo di cui alla disposizione medesima. A questo proposito, tenuto conto che il contratto prevede, per l'attivazione del servizio, 60 giorni lavorativi dalla ricezione del pagamento e che il gestore, nella mail del 17 settembre 2020, ha confermato la corretta conclusione del contratto, il calcolo dell'indennizzo va riferito al periodo compreso fra il 27 novembre 2020 ed il 9 dicembre 2020, data in cui l'istante, chiedendo la cessazione del contratto, ha manifestato il proprio disinteresse alla attivazione. Pertanto, fatti i conti, dal combinato disposto degli articoli 4 comma 2 e 13 comma 2 del Regolamento indennizzi, spetta all'istante la somma di euro 120 (7,50 euro X 12 giorni, aumentati di 1/3 in quanto servizio Fibra).

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta in quanto il documento prodotto dall'istante, datato 9 dicembre 2020, è una disdetta contrattuale, ed i riferimenti ivi contenuti alla mancata attivazione del servizio non sono volti ad ottenere dall'operatore un intervento risolutivo ma costituiscono la motivazione della richiesta di cessazione.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

## **DELIBERA**

1. XX , in parziale accoglimento dell'istanza del 07/04/2021, è tenuta a - corrispondere all'istante la somma di euro 120,00 (centoventi), ai sensi del combinato disposto degli articoli 4, comma 2 e 13 comma 2 del Regolamento indennizzi. Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo. Il rigetto delle altre domande. Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina 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.

Perugia, 22 febbraio 2022

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

*Per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente

Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*

Beatrice Cairoli