

DETERMINA Fascicolo n. GU14/682640/2024**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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 28/05/2024 acquisita con protocollo n. XXXXX del 28/05/2024

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 08/03/2024, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 28/05/2024 nei confronti di Aruba XXX, d’ora in poi Aruba, dichiarando quanto segue. “Siamo clienti di Aruba da lungo tempo con molteplici servizi costantemente sottoscritti. Nel luglio 2023 perfezioniamo l'ordine online finalizzato all'ottenimento del Vaucher connettività (tipo C = € 2500) attraverso la sottoscrizione del servizio ARUBA PRO XL idoneo allo scopo. A causa di ritardi, mancate risposte, risposte contraddittorie, il vaucher che era disponibile e prenotato a nostro nome non è stato convalidato dalla autorità perchè la linea fissa e il servizio Aruba PRO XL sono stati attivati dopo il 31

Dicembre 2023. Aruba, che da Luglio 2023 ha avuto tutto il tempo utile per il servizio e l'obiettivo sottoscritti, si è disinteressata e/o non ha provveduto in tempo utile alle attività che erano perfettamente fattibili ma purtroppo intraprese con inexcusabile ritardo e dopo nostri numerosi solleciti. Questo ha determinato la perdita del Vaucher (che scadeva il 31 Dicembre) e il relativo plafond per coprire le spese del servizio connettività sottoscritto". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) Rimborso dell'intero importo voucher, pari ad euro 2.500; b) Risarcimento danni subiti, pari ad euro 1.500,00. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 4.000.

Costituitosi con memoria del 31/05/2024, l'operatore chiede il rigetto delle domande di parte istante, richiamando integralmente il contenuto della memoria depositata nel precedente procedimento di conciliazione UG/XXXX/2024. "In data 26/07/23 il cliente effettua ordine n. XXXXX con richiesta di attivazione della linea internet e relativo voucher MISE. In data 10/10/23 il nostro fornitore segnala all'interno del proprio portale la sospensione della procedura di attivazione della linea internet per necessità di permessi pubblici (allegato 1). In data 11/10/23 tramite ticket sul portale di assistenza il cliente è correttamente informato, come peraltro da conversazione telefonica appena avvenuta, che a causa del protrarsi delle tempistiche di attivazione, la richiesta di usufruire del Bonus Internet (Voucher), è prossima alla scadenza essendo ormai vicini al termine dei 90 giorni previsti dalla normativa di riferimento (allegato 2). Pur confermando che l'ordine del Servizio Fibra è in lavorazione e verrà evaso regolarmente, si avvisa che laddove dovessero venire meno le condizioni per l'ottenimento del voucher al Cliente verrà richiesto il pagamento del canone mensile del servizio fibra Aruba Pro per intero. Il cliente è inoltre correttamente informato: - della possibilità di presentare una nuova domanda di presentazione del Bonus Internet, - della possibilità di recedere dal servizio, ove interessato. Il cliente non riscontra tale comunicazione. Successivamente l'utente apre ticket di assistenza n. XXXXXX del 15/11/23 in cui richiede aggiornamenti sullo stato di attivazione della linea. A seguito di nostra richiesta di specifiche al nostro fornitore, quest'ultimo conferma di aver annullato la procedura di attivazione della linea internet del cliente in data 20/11/23 causa assenza di permessi necessari per poter eseguire i necessari interventi di predisposizione della linea internet stessa. (cfr. allegato 3). Il cliente apre nuovo ticket di assistenza in cui richiede nuovi aggiornamenti ai quali Aruba fornisce riscontro specificando che l'annullamento dell'attivazione è stato effettuato dal fornitore causa assenza di permessi ma che verrà attivato un nuovo ordine con fissazione di un nuovo appuntamento con i tecnici. (cfr. allegato 4). La linea internet è attivata in data 10/01/24. Pur rammaricandoci per la problematica occorsa, evidenziamo che: - il cliente è stato correttamente informato sin dal principio degli impedimenti di natura tecnica riscontrati dal nostro fornitore; - in base a quanto previsto dalle nostre condizioni contrattuali, il termine per l'attivazione del servizio si intende sospeso quando "all'esito delle verifiche tecniche di fattibilità sussistano comprovati motivi tecnici, organizzativi, commerciali, o necessità di permessi amministrativi, che impediscano l'attivazione del Servizio" (art. 5.2., lett. c). Fermo quanto sopra, ad ogni modo Aruba non può essere chiamata a rispondere di eventuali danni diretti o indiretti subiti dal Cliente in ragione della ritardata attivazione del servizio in linea con quanto previsto sempre all'interno delle condizioni di fornitura del servizio, accettate in fase di acquisto dello stesso (cfr. art. 9). Precisato, dunque, che nessuna responsabilità può essere attribuita ad Aruba in merito alla ritardata attivazione del servizio, qualsivoglia richiesta di indennizzi e/o risarcimento danni formulata dalla parte istante nei confronti di Aruba, ivi compresa la richiesta di rimborso dell'importo del voucher non usufruito, è da intendersi integralmente rigettata per tutte le motivazioni sopra esposte".

Preliminarmente, si precisa che la domanda di euro 1.500,00 per "ristorno del danno subito", riconducibile, per come formulata dall'istante, a una richiesta risarcitoria - e dunque inammissibile in quanto estranea alla cognizione del Corecom -, può essere intesa, tanto in un'ottica di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa che di tutela dei contraenti deboli, quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore, con conseguente indennizzo ai sensi dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, purché ne ricorrano i presupposti. Tanto premesso, all'esito dell'istruttoria compiuta, le richieste della parte istante vengono accolte parzialmente per i motivi che seguono. In base alla documentazione prodotta a fascicolo dalle parti risulta che: - in data 26/07/2023 l'operatore riceveva ordine n. XXXXX effettuato dall'istante per il servizio "Fibra Aruba PRO XL" con domanda di ammissione al contributo "Voucher connettività" per le imprese e i professionisti "Allegato A - VOUCHER IMPRESE (rev2)"; - in data 11/10/2023, l'istante, con mail ad oggetto "XXXXX - Richiesta assistenza nr. [XXXXXXXX]" rimandava "il modulo A compilato in modo che possiate ripresentare la domanda. Le tempistiche di attivazione si sono

protratte a causa del fatto che la Telecom dovendo ripristinare il tratto di linea telefonica che arriva presso la mia sede, ha dovuto anche eseguire potatura alberi. Ora però è tutto pronto e dovranno venire i tecnici per posare i cavi ...". Tale comunicazione riscontrava mail (in calce a quella appena indicata) con cui l'operatore, in pari data, aveva rappresentato quanto segue: "Gentile cliente, come da conversazione telefonica appena avvenuta, la informo che a causa del protrarsi delle tempistiche di attivazione, la sua richiesta di usufruire del Bonus Internet è prossima alla scadenza essendo ormai vicini al termine dei 90 giorni previsti dalla normativa di riferimento. Colgo l'occasione per ricordarLe che l'ordine del Servizio Fibra è in lavorazione e verrà evaso regolarmente a prescindere dalla presenza delle condizioni per usufruire del Voucher e che, laddove esse dovessero venire meno, Le verrà richiesto il pagamento del canone mensile del servizio fibra Aruba Pro per intero. Pertanto, se desidera presentare una nuova domanda di prenotazione del Bonus Internet, La invito a darcene conferma in risposta alla presente inoltrandoci, dopo averlo compilato e sottoscritto, anche il modulo che trova in allegato alla presente. Al ricevimento del modulo procederemo ad annullare la richiesta di prenotazione del Bonus Internet, che è in scadenza, ed a ripresentarne una nuova. Le ricordo che, qualora non fosse più interessato all'attivazione del Servizio Fibra, potrà esercitare il diritto di recesso secondo le modalità indicate nella pagina <https://fibra.aruba.it/trasparenza-tariffaria.aspx> ..."; - in data 14/10/2023 l'istante integrava con documento d'identità quanto inviato in data 11/10; - in data 19/10/2023 l'operatore, in riferimento alla richiesta di assistenza XXXXX, confermava "che la richiesta da lei inoltrata è in fase di validazione. Riceverà informazioni in merito all'esito della sua richiesta al più presto..."; - in data 15/11/2023 l'operatore, contattato dall'istante in merito allo stato di attivazione della linea, comunicava di aver sollecitato l'accelerazione della procedura di attivazione; - in data 21/12/2023 Aruba comunicava all'istante quanto segue: "Gentile cliente, la ringrazio per il suo cortese riscontro: l'attivazione del suo ordine ci risultava effettivamente annullata, come da comunicazione del team tecnico preposto, con l'indicazione dell'impossibilità a procedere per 'Causa Terzi/Permessi pubblici'. Questo riscontro ci era arrivato a seguito dei nostri solleciti dopo la sospensione prima, e l'annullamento poi, del suo ordine, con l'indicazione dei lavori da eseguire sull'infrastruttura della rete, da parte del suddetto team tecnico. Ho quindi provveduto, come da sua segnalazione, a ri-attivare il suo ordine: a tal proposito la informo, infatti, che riceverà a breve una comunicazione di 'annullamento dell'ordine': in realtà tale 'annullamento' è necessario affinché l'ordine stesso venga ri-emesso correttamente e torni così in lavorazione per essere nuovamente processato. La prego quindi cortesemente di ignorare quel messaggio, poiché, a breve, sarà ricontattato direttamente dal team dei tecnici preposti, per fissare un appuntamento per l'installazione della sua nuova linea Aruba-Fibra. Ho infatti inviato una nuova segnalazione richiedendo cortesemente che venga contattato quanto prima possibile per fissare un appuntamento con il tecnico preposto entro il termine dell'erogazione dei voucher di connettività Mise. Le comunico quindi che sarà comunque nostra premura attivare prontamente la sua linea entro il tempo limite, qualora ciò fosse possibile e le chiedo cortesemente di attendere il contatto telefonico del tecnico preposto e di tenersi reperibile al recapito indicato. Le ricordo infine che, per ogni eventuale comunicazione, potrà rispondere direttamente alla presente email e sarà nostra premura fornirle un riscontro appena possibile". Ciò premesso, la richiesta di cui al punto b) viene accolta nei termini che seguono. Sussiste in capo al cliente il diritto ad un'informazione chiara, esatta e completa sulle effettive condizioni tecniche di attivazione (o di non attivazione) del servizio che aveva 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. Ne consegue che fino a quando l'utente non sia messo a conoscenza delle problematiche tecniche riscontrate, con ciò subendo un ingiustificato ritardo/nell'attivazione del servizio, sussiste l'obbligo di indennizzo. Nel caso di specie, risulta pacifico che il cliente, alla data dell'11/10/2023, era a conoscenza sia del protrarsi delle tempistiche di attivazione (e del conseguente approssimarsi del termine per la fruizione del bonus), sia della possibilità di recedere ove non più interessato. Non risulta altrettanto pacifica la circostanza che il cliente sia stato adeguatamente informato nelle fasi successive. In particolare, nella comunicazione del 21/12/2023 l'operatore, in un primo momento, lasciava intendere che avrebbe adempiuto ("... Ho infatti inviato una nuova segnalazione richiedendo cortesemente che venga contattato quanto prima possibile per fissare un appuntamento con il tecnico preposto entro il termine dell'erogazione dei voucher di connettività Mise. Le comunico quindi che sarà comunque nostra premura attivare prontamente la sua linea entro il tempo limite...") per poi aggiungere immediatamente "qualora ciò fosse possibile e le chiedo cortesemente di attendere il contatto telefonico del tecnico preposto e di tenersi reperibile al recapito indicato. Le ricordo infine che, per ogni eventuale comunicazione, potrà rispondere direttamente alla presente email e sarà nostra premura fornirle un riscontro appena possibile". A tale comunicazione, dissonante e non esaustiva, non risulta, per quanto in

atti, abbiano fatto seguito ulteriori riscontri o aggiornamenti all'indirizzo dell'istante. Come specificato da Aruba, la linea internet veniva attivata il 10/01/2024. In base a tanto, l'operatore non può ritenersi esente da responsabilità in ordine all'assolvimento degli oneri informativi di competenza. Ne consegue il diritto per l'istante alla liquidazione dell'indennizzo per carenza informativa riguardo all'attivazione del servizio (art. 4, comma 2, allegato A alla delibera 347/18/ CONS) nella misura di euro 7,50/pro die, aumentati di un terzo in quanto trattasi di attivazione di un servizio su banda ultra-larga, per complessivi 20 giorni. Tale periodo è stato computato assumendo, in mancanza della data di apertura del ticket, quella (di riscontro dell'operatore) del 21 dicembre 2023 come dies a quo e quella di attivazione della linea (10 gennaio 2024) come dies ad quem. L'indennizzo così calcolato (€ 10,00 x 20 gg.) sarà pari ad euro 200,00. Su tale importo l'operatore corrisponderà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. Viene invece respinta la richiesta di cui al punto a), in quanto l'istante non ha intrapreso ulteriori azioni per la risoluzione del disservizio (ad esempio, non ha effettuato ulteriori reclami/ segnalazioni, né ha considerato la possibilità di recedere dal contratto).

DETERMINA

- Aruba XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 28/05/2024, è tenuta a . 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 il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza: I. euro 200,00 (duecento/00) ai sensi dell'art. 4, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/ CONS. 3. Aruba XXX, inoltre, è tenuta 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
LEONARDO DRAGHETTI