

DELIBERA N. 15/2025

**XXXXX XXXXX / FIBRACITY - POWER & TELCO S.R.L.
(GU14/647944/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 30/11/2023 acquisita con protocollo n. 0307817 del 30/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «Il sig. XXXXXXXX, nel mese di marzo 2019, stipulava online con Fibra.City un contratto per la navigazione in internet a banda ultra larga su rete Open Fiber, con canone di abbonamento Business annuale per un importo pari ad €. 358,80 + Iva. A partire però dalla metà del mese di novembre 2021 la linea presentava problemi di mal funzionamento. In particolare il sig. XXXXXXXX segnalava al portale clienti, a mezzo mail, l'eccessiva lentezza della navigazione in internet, spesso la connessione a tratti o addirittura la mancata connessione della rete, ma senza esito. Nonostante i continui reclami telefonici effettuati al servizio clienti nonché a mezzo mail al Vs. portale clienti per il disservizio subito sulla linea, solo in data 11.03.2023 il nostro assistito riceveva dalla Vs. società una mail in cui comunicava che le problematiche occorse erano causate da un contenzioso legale in corso e che stavate facendo il possibile per mantenere il livello di qualità del servizio (?). la suddetta Società comunicava, altresì, che nei prossimi giorni avrebbe proceduto alla migrazione delle utenze al fine di garantire la continuità dell'erogazione del servizio, riducendo il più possibile l'eventuale disservizio che questa operazione avrebbe potuto comportare. Naturalmente avrebbe provveduto ad informare singolarmente i suoi clienti, a mezzo mail, dando specifiche informazioni relative all'utenza. Si scusava pertanto per tutti i problemi arrecati. Vi è di più! In data 11.04.2023 il sig. XXXXXXXX riceveva da Fibra City un'altra mail in cui lo informava che, nonostante tutti gli sforzi fatti, non era in grado di garantire direttamente una connessione stabile per le utenze che operavano sotto la rete OpenFiber Spa. Aveva verificato la possibilità di spostare l'utenza su un'altra rete, ma la sua zona era coperta al momento, come rete FTTH nazionale, solo da OpenFiber S.P.A. Pertanto, per evitare ulteriori problematiche aveva deciso di avvalervi dell'opzione di risoluzione contrattuale». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) indennizzi, secondo i parametri stabiliti dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, a causa del mal funzionamento della linea dal 17.11.2021 al 17.04.2023; II) indennizzo per la mancata evasione del reclamo a partire dal 17.12.2021, già computati i 30 giorni per la risposta.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «La prima confutazione rispetto a quanto indicato dall'istante è relativa a fatto che il Cliente abbia subito "disservizi continui" a far data dal 17.11.2021. Tutte le richieste di assistenza relative alla presunta "lentezza" di cui parla il Cliente, nonostante le nostre richieste, non sono mai state comprovate in alcun modo (soprattutto, mediante lo strumento "misura internet"), così come prescritto in questi casi, ne nei ticket di assistenza, ne nell'istanza di

conciliazione prima e di definizione poi. L'unica richiesta di assistenza relativa ad una reale mancanza del servizio nel 2021 e nel 2022 risale alla data del 17/11/2021 e per la precisione alle ore 11:41. Problematica risolta in meno di mezz'ora, per l'esattezza, alle ore 12:06 dello stesso giorno (allego 1). Le altre richieste di assistenza in quel periodo (ad esclusione delle presunte lentezze, come detto, mai comprovate) sono riferite a problematiche amministrative come la richiesta di copie delle fatture emesse e chiarimenti sulle condizioni contrattuali. Venendo alla problematiche che ha portato alla risoluzione contrattuale mediante clausola risolutiva espressa, come comprovato dallo stesso istante (allegato 03 del procedimento UG/634636/2023) la scrivente ha avvisato con 30 giorni di anticipo i Clienti (per la precisione in data 11/03/2023) della possibilità che venisse interrotto il servizio e, in applicazione piena della normativa di settore, ha informato i Clienti che potevano migrare ad altro operatore tramite il codice di migrazione presente in fattura e/o che poteva essere richiesto via E-mail. Non è possibile quindi ipotizzare in alcun modo una mancata informazione in relazione alla risoluzione intervenuta in data 11/04/2023. Concludiamo indicando che alla data dell'istanza di conciliazione, il Cliente risultava essere insolvente. Per i motivi di cui sopra, siamo a chiedere che le richieste dell'istante vengano respinte e che le spese di giudizio vengano compensate».

3. Motivazione della decisione

L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "indennizzi, secondo i parametri stabiliti dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, a causa del mal funzionamento della linea dal 17.11.2021 al 17.04.2023", e sub II), di "indennizzo per la mancata evasione del reclamo a partire dal 17.12.2021" non possono trovare accoglimento. L'utente, in maniera generica, descrive problemi di lentezza, di discontinuità e talvolta di assenza di segnale, senza tuttavia individuare con puntualità l'arco temporale del verificarsi di tali disservizi e chiedendo indennizzo a partire dal 17 novembre 2021 e per tutta la durata successiva del contratto. Per costante orientamento dell'Autorità, (si vedano, per tutte, le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR), la mera lentezza della linea non è fattispecie indennizzabile, ma ragione di recesso in esenzione costi nel caso detta lentezza sia misurata e documentata, cosa peraltro non verificatasi nel caso di specie. Che dalla data indicata sino alla fine del rapporto, vale a dire per quasi un anno e mezzo, il servizio sia stato costantemente assente, e dunque indennizzabile, non è circostanza plausibile, a maggior ragione in assenza di reclami presentati durante il periodo indicato. Invero, nessun reclamo è stato esibito dall'utente, nemmeno il primo del 17.11.2021; è l'operatore, nelle sue allegazioni, che ne attesta l'esistenza e che consente di conoscerne il contenuto. Alla stessa maniera, tuttavia, l'operatore esibisce la risposta con cui si comunicava all'utente la risoluzione del problema (pertanto, il reclamo in parola deve considerarsi riscontrato quantomeno per *facta concludentia*). Per il successivo anno e mezzo, sino alla vicenda della risoluzione contrattuale (che non risulta oggetto delle presenti richieste), l'utente, a quanto si evince dal fascicolo probatorio, non ha effettuato segnalazioni. La genericità della descrizione di fatti e l'assenza di esibizione di reclami

che aiutino a comprendere i termini reali del problema, rendono l'istanza non accoglibile. L'Autorità, infatti, ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
2. 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.
3. 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.

Bari, 28 gennaio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco