



DETERMINAFascicolo n. GU14/687022/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fibracity - Power & Telco 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 l’istanza dell’utente XXX, del 19/06/2024 acquisita con protocollo n. 0169444 del 19/06/2024;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta la mancata erogazione del rimborso di parte di canone pagato anticipatamente a seguito di cessazione del contratto da parte dell'operatore. In particolare nell'istanza introduttiva rappresenta quanto segue: a) Il 26 luglio 2022 l'istante decideva di rinnovare il contratto Fibra City 1.000 Mega per l'annualità dal 4 agosto 2022 al 3 agosto 2023 pagando anticipatamente il canone e il contributo di attivazione di euro 311,40 (trecentoundici/40) iva compresa; b) il 14 aprile 2023 Fibra City comunicava all'istante la decisione di optare per la rescissione con clausola espressa nonostante il pagamento anticipato del canone annuale; c) il 14 agosto 2023 l'istante inoltrava richiesta di rimborso del canone per il periodo di mancata fruizione del servizio che veniva accettato a settembre 2023 per un importo complessivo di euro 138,00 (centotrentotto/00); d) il rimborso suddetto non veniva erogato costringendo l'istante ad inviare diversi reclami telefonici e scritti all'operatore tra cui il reclamo del 1 febbraio 2024, tutti rimasti senza risposte.

In base a tali premesse l'istante chiede quanto segue: 1) il rimborso della somma accettata e spettante ; 2) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo oltre a ogni indennizzo previsto.

Fibracity - Power & Telco XXX., con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. Nel merito, l'operatore deduce quanto segue: a) l'istante ha avuto risposte nei tempi previsti dalla carta dei servizi e, più in generale, dalla giurisprudenza di settore; b) alle richieste di assistenza tecnica veniva sempre dato riscontro entro 3 (tre) giorni dalla notifica del problema mentre, per le assistenze di carattere amministrativo, veniva dato riscontro entro i 30 (trenta) giorni previsti; c) dall'aprile 2024 l'istante non ha più alcun contratto attivo con l'operatore; d) il 14 agosto 2023 l'istante inviava il modulo di richiesta di rimborso (allegato agli atti del procedimento), che veniva accettato in data 11 settembre 2023; e) la data per l'erogazione del rimborso suddetto sarebbe stata intorno alla metà di marzo 2024 quando al cliente veniva comunicato che all'operatore risultava che il rimborso fosse già stato erogato, pertanto, era necessario effettuare verifiche bancarie; f) il 26 aprile 2024, prima dei 30 (trenta) giorni nei quali sarebbe dovuto arrivare la nostra risposta successivamente alla verifica, l'istante avviava la conciliazione a cui faceva seguito la presente richiesta di definizione tra l'altro, nonostante che il cliente si fosse impegnato in forma scritta, a non richiedere alcun rimborso aggiuntivo (come in atti dimostrato); g) l'operatore in fase di definizione proponeva all'istante di procedere all'erogazione della somma indicata nel modulo di rimborso (maggiore ai calcoli effettuati in merito), senza aggiungere ulteriori ritorsioni.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" di cui all'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. All'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. Questa controversia ha ad oggetto la mancata erogazione del rimborso di parte di canone pagato anticipatamente a seguito di cessazione del contratto da parte dell'operatore. Alla luce della documentazione acquisita agli atti risulta che il modulo di richiesta di rimborso del canone di navigazione non usufruito, pari alla somma di euro 138,00 (Centotrentotto/00), è stato sottoscritto ed inviato in data 14 agosto 2023, come peraltro conformemente ribadito dall'operatore nella sua memoria difensiva. In tale modulo è riportato che l'istante, vedendosi accettare la richiesta di rimborso si impegna a manlevare l'operatore da ogni richiesta di risarcimento danni e/o rimborso a qualsiasi titolo intervenuta, consapevole che il rimborso verrà accreditato sul suo c/c entro 180 (centottanta) giorni dall'accettazione della richiesta medesima da parte dell'operatore. L'operatore deduce in memoria che la richiesta di rimborso è stata accettata l'11 settembre 2023 (e tale data non è stata disconosciuta dall'istante) per cui lo stesso avrebbe dovuto erogare la somma in questione entro la data del 9 marzo 2024.

Sul punto l'operatore sostiene che la somma non è stata erogata nei 180 giorni suddetti (cioè entro il 9 marzo 2024), poiché era in corso una verifica dell'avvenuto pagamento. In particolare si rileva che, a seguito di reclamo dell'istante inviato l'1 febbraio 2024, l'operatore rispondeva genericamente, il successivo 2 febbraio 2024, che la richiesta di rimborso era stata presa in carico al dipartimento contabile / amministrativo e che per ulteriori informazioni si sarebbe dovuto contattare direttamente il dipartimento interessato all'indirizzo mail amministrazione@fibra.city. Dal 9 marzo 2024 (appuntamento data di scadenza del termine stabilito per il rimborso e di presunta verifica dell'eventuale pagamento già effettuato) l'istante non ha ricevuto né alcun rimborso né alcuna comunicazione o informazione in merito ad un eventuale bonifico effettuato. Peraltro, della verifica bancaria non vi è traccia in atti né alcuna comunicazione scritta è stata data all'istante. Pertanto decorsi 48 giorni dalla scadenza del termine per ricevere il rimborso l'istante ha legittimamente adito questo Co.re.com. per lamentare il disservizio subito, evidenziando che la cessazione contrattuale è avvenuta unilateralmente da parte dell'operatore senza alcuna motivazione.

Quindi il disservizio subito e lamentato dall'istante è sia quello di vedersi rescindere un contratto senza motivazione che quello di non ottenere un rimborso del canone di navigazione per il servizio non usufruito. In merito si rileva, altresì, che nonostante l'incardinazione del tentativo obbligatorio di conciliazione e della successiva procedura di definizione, l'operatore non ha provveduto al pagamento di una somma accettata e, quindi, dovuta nonché certa, liquida ed esigibile. Ne consegue che l'operatore è tenuto a restituire la somma di euro 138,00 (Centotrentotto/00) maggiorata degli interessi legali decorrenti dal 10 marzo 2024 a titolo di rimborso di parte del canone pagato anticipatamente. Quanto, poi, riguardo alla richiesta sub 2), di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre a ogni indennizzo previsto si ritiene che nel comportamento dell'operatore è ravvisabile una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con l'utente, non solo per il mancato rimborso nei termini dei 180 (centottanta) giorni ma anche perché l'operatore ha costretto l'istante ad attivare la procedura conciliativa presso questa Autorità per i disservizi perpetrati a suo carico e protratti nel tempo, configurando per tale motivo il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da "mancata risposta al reclamo", che deve essere liquidato a titolo equitativo in euro 50,00 (cinquanta/00).

Tutto ciò premesso;

DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 19/06/2024, è tenuta a – riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 138,00 (centotrentotto/00), maggiorata degli interessi legali decorrenti dal 10 marzo 2024, a titolo di rimborso di parte di canone pagato anticipatamente; - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)