



CORECOM Puglia



DETERMINA 84 Fascicolo n. GU14/607020/2023

del 27/11/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] - Fibracity - Power & Telco S.r.l.

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;

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;

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

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;

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 Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 11/05/2023 acquisita con protocollo n. 0127019 del 11/05/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «In data 4 marzo assenza di connessione, nessuna comunicazione da parte dell'azienda, era presente solo un messaggio entrando nella sezione ticket del loro sito web, messaggio in cui dicevano che stavano cercando di risolvere il problema e non aprire altri ticket (che ho aperto in ogni caso). In data 7 marzo tramite e-mail loro richiedevano una migrazione dell'apparato (accettata da me) In data 9 marzo il servizio è stato ripristinato in data 10 marzo mail in cui avvisavano che il servizio è stato ripristinato in data 11 marzo hanno inviato un'e-mail in cui descrivevano un po' più dettagliatamente che cos'era successo e promettevano un risarcimento, che non c'è stato. Dopo un mese di funzionamento senza effettuare la migrazione promessa e senza nessun avviso in data 11 aprile la connessione è stata di nuovo interrotta, ricevendo una email solo in tarda serata in cui l'azienda annunciava che unilateralmente annullava il contratto e interrompeva il servizio, tra l'altro pagato in anticipo fino a ottobre 2023». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede «un rimborso adeguato al disagio».

Nelle proprie memorie, l'operatore convenuto rappresenta: «Come prima cosa, ribadiamo anche in questa sede la richiesta di inammissibilità del procedimento per le seguenti motivazioni: • L'istante non ha integrato le informazioni come indicato ex artt. 14, comma 3 del "Regolamento sulle procedure" (all. A delibera n. 203/18/CONS e s.m.); • L'istante non ha integrato le informazioni, così come richiesto dalla Dott.ssa Abbruzzese, nei termini previsti ex artt. 14, comma 4 del "Regolamento sulle procedure"; • Nel fascicolo del procedimento in oggetto non è indicata la conciliazione a seguito della quale è stata aperta la procedura GU14; • Anche volendo identificare la conciliazione succitata come quella integrata, ovvero la UG/597355/2023, l'istante ha indicato nella descrizione dei fatti accadimenti differenti da quelli oggetto della suddetta conciliazione. Per i motivi sopra indicati, risulta complesso prevedere delle memorie, considerato che dobbiamo fare riferimento ai fatti descritti nel procedimento UG/597355/2023, ovvero: "In data 4 marzo assenza di connessione, nessuna comunicazione da parte dell'azienda, era presente solo un messaggio entrando nella sezione ticket del loro sito web, messaggio in cui dicevano che stavano cercando di risolvere il problema e non aprire altri ticket (che ho aperto in ogni caso). In data 7 marzo tramite e-mail loro richiedevano una migrazione dell'apparato (accettata da me) In data 9 marzo il servizio è stato ripristinato in data 10 marzo mail in cui avvisavano che il servizio è stato ripristinato in data 11 marzo hanno inviato un'e-mail in cui descrivevano un po' più dettagliatamente che cos'era successo e promettevano un risarcimento, che non c'è stato". Venendo al merito di quanto sopra, preme ricordare che: • Il Cliente non ha prodotto una sola comunicazione (E-mail o ticket) relativa agli accadimenti descritti e più in generale, alla data del 31/03/2023, l'ultimo ticket di assistenza aperto dall'istante risultata datato 03/12/2020. • Non risultano, come sopra indicato, neppure E-mail che riferiscano problemi di alcun genere o segnalazioni di disservizi nel marzo del 2023. • L'unico guasto noto che possa aver coinvolto l'utente (ma, dalle nostre verifiche, la sua utenza non risulta esserne stata impattata) è durato 4 giorni, comprendendo un weekend ed è per tanto stato risolto nei tempi indicati dalla carta dei servizi. Ma, lo ribadiamo, il Cliente non ha mai segnalato nulla e la sua utenza non risulta essere stata impattata da quella problematica. Per i motivi sopra esposti, siamo a chiedere che l'istanza presentata venga archiviata per inammissibilità, ovvero, che in subordine le richieste dell'istante non vengano accolte, in quanto lo stesso non ha presentato alcuna prova in merito a quanto asserito e/o descritto».

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Occorre preliminarmente soffermarsi sulle eccezioni di inammissibilità avanzate dall'operatore. Riguardo all'eccezione circa la tardività dell'integrazione alle informazioni di cui all'art. 14 del "Regolamento di procedura", la stessa è già stata valutata in corso di procedimento e respinta con rifiuto d'archiviazione del Direttore del Corecom. In merito all'asserito mancato esperimento del tentativo di conciliazione riguardo ai fatti dell'aprile 2023, non si concorda con la ricostruzione operata da parte convenuta. Vero è che l'istanza di conciliazione è stata presentata il 28 marzo 2023, dunque prima della sospensione dell'11 aprile. L'art. 6, co. 3, del "Regolamento di procedura" tuttavia prevede: "Fino all'esperimento del tentativo di conciliazione [...] l'utente può integrare l'istanza, tramite la piattaforma, adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione dell'istanza [...]". L'utente, in effetti, provvedeva in data 12 aprile 2023 a integrare l'istanza ampliandone l'oggetto alla sospensione dell'11 aprile. L'udienza che si teneva in data 17 aprile trattava dunque anche detta vicenda. Del resto, in ottica di effettività della tutela e di economia processuale, è sicuramente preferibile l'ampliamento delle questioni da trattare in un procedimento già attivato al moltiplicarsi delle istanze e dei procedimenti, con svantaggi per entrambe

le parti e per il buon andamento dell'amministrazione. Nel merito, la richiesta, per quanto generica, può interpretarsi alla stregua di richiesta di indennizzo per l'interruzione asseritamente patita e di rimborso dei costi sostenuti in assenza di servizio. L'assenza di reclami esibiti in atti impedisce il riconoscimento di indennizzi. Prevede infatti l'art. 14, co. 4: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". È tuttavia possibile il riconoscimento del rimborso dei corrispettivi per il periodo disservito, pena un ingiustificato arricchimento dell'operatore. La parte convenuta nega vi siano stati disservizi nel mese di marzo, e nega di aver ricevuto segnalazioni. In effetti l'istanza è priva di corredo probatorio; in particolare l'assenza di allegazioni riguardanti i reclami fa sì che debba adottarsi in riferimento a tale periodo il principio secondo cui: «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). Diversa valutazione deve ricevere la doglianza della cessazione del contratto dell'11 aprile: tale circostanza non è stata né smentita né giustificata dall'operatore, che pur avrebbe potuto esprimersi sul punto quanto meno per scrupolo difensivo, il quale si è limitato a eccepire l'inammissibilità della questione. Versandosi in ipotesi di non contestazione, in applicazione del principio di cui all'art. 115 c.p.c., la doglianza dell'utente deve ritenersi confermata, con la conseguenza che i corrispettivi pagati per il periodo successivo all'11 aprile andranno rimborsati. È in atti fattura dell'importo di 324,00 euro riferita al periodo di fatturazione 9/10/2022 – 8/10/2023 (365 giorni). Tra l'11 aprile 2023, data della cessazione, e l'8 ottobre 2023, termine del periodo di fatturazione, intercorrono 180 giorni di mancata prestazione del servizio. Adottando un criterio di proporzione ed equità, si ritiene di dover disporre un rimborso di 160,00 euro, calcolato ricavando il prezzo giornaliero medio della fornitura e moltiplicandolo per 180.

DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco S.r.l. , in parziale accoglimento dell'istanza del 11/05/2023, è tenuta a rimborsare all'utente l'importo di 160,00 (centosessanta/00) euro per mancata erogazione del servizio, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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
GIUSEPPE MUSICCO