

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 63 del 8 luglio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/213124/2019) D. B. / RADIOFIBRA SRL.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin		X
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di D. B. del 03/12/2019;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara quanto segue:

“Ho richiesto una connessione FTTH specifica per il *gaming online*. Mi è stata attivata una linea che presenta un NAT limitato (che è incompatibile con quanto prospettato).

Ho inoltrato 4 richieste scritte per ottenere contestualmente sia una corretta configurazione del loro NAT su IPv4, sia i parametri di configurazione del router per usare l'IPv6, incluso gratuito nell'offerta siglata. ad oggi (2 dicembre 2019) non ho ancora ricevuto alcuna risposta né conferma di presa in carico delle mie richieste.

La linea continua a non consentirmi il *gaming online* per cui si proponeva sebbene ad oggi abbia già anticipato ben cinque trimestri di abbonamento”.

L'utente, quindi, provvede a specificare nel dettaglio lo storico della problematica come di seguito specificato:

“- 17 ott **2018** - ricevuta mail da FIBRA.CITY con la documentazione contrattuale per una connessione in banda ultra-larga, FTTH;

- 18 ott - ricevuta mail di conferma da FIBRA.CITY inerente la trasmissione dell'ordine di procedere con l'attivazione dell'utenza alla divisione che si occupa delle attivazioni e delle installazioni;

- 19 ott 08:30 - ricevuta chiamata da OPEN FIBER per prenotare l'intervento dei tecnici;

- 24 ott - PRIMO tentativo di attivazione, non andato a buon fine (link fisico insufficiente per mantenere in piedi una connessione);

- 31 ott 16:45 -, ho informato telefonicamente FIBRA.CITY che ha sollecitato un nuovo tentativo di attivazione dei tecnici;

- 03 nov 17:00 - ricevuta chiamata da OPEN FIBER per prenotare l'intervento dei tecnici;

- 10 nov mattina - SECONDO tentativo di attivazione, link fisico rimasto attivo solo qualche ora e senza possibilità di navigare, nonostante mi fossero già stati forniti dai tecnici i parametri di setup necessari per il router (gli stessi parametri IPv4 generici che mi avrebbe successivamente fornito pure la stessa FIBRA.CITY). Dopodiché totale assenza di segnale;

- 12 nov - ricevuta mail conseguente la (presunta, secondo FIBRA.CITY) attivazione della connettività e la contestuale comunicazione dei dati di configurazione/SetUp IPv4 per il router (dati che in realtà avevo già ricevuto dai tecnici poiché, pare, siano comuni a tutti gli utenti dietro NAT). In tale mail viene ribadito (come previsto nel pacchetto E-Sport PRO) che “Se volesse procedere alla configurazione dell'indirizzo IPv6 ce lo comunichi e le forniremo i dati di Setup”. Vorrei sottolineare che si tratterebbe invero di ben 256 indirizzi Ipv6!;

- 12 nov - ricevuta anche una seconda mail con la prima fattura trimestrale conseguente alla (presunta, secondo FIBRA.CITY) avvenuta attivazione, nonostante nel mentre la spia LOS dell'ONT lampeggiasse ancora, segnalando in rosso "connessione assente";
- 12 nov 17:30 - chiamata ad un operatore di FIBRA.CITY per contestare un collegamento che, di fatto, continuava a non sussistere ancora. Operatore che alla fine mi ha rassicurato "provvediamo subito a sistemare, quindi richiameremo i tecnici e le reinvieremo una nuova fattura, aggiornata alla futura data di effettiva attivazione", sebbene però inizialmente avesse provato ad avanzarmi un'obiezione alquanto discutibile "eh, ma se il LED verde PON all'inizio si era acceso allora la linea è stata attivata", come se riuscire a far accendere una lucetta anche solo per poco tempo potesse valere come idoneità acquisita, a prescindere dall'effettiva bontà complessiva del lavoro svolto!;
- 14 nov 10:15 - ricevuta chiamata da OPEN FIBER per prenotare l'intervento dei tecnici;
- 15 nov mattina - TERZO tentativo di attivazione, collegamento durato solo qualche ora, poi di nuovo l'ONT esibiva la luce rossa LOS, "connessione assente";
- 16 nov 15:30 - chiamata ad un operatore di FIBRA.CITY che questa volta risponde perplesso "verificheremo... e provvederemo in caso ad nuovo invio dei tecnici";
- 20 nov mattina - ricevuta da FIBRA.CITY mail di sollecito al pagamento della prima fattura trimestrale, che non solo non è stata aggiornata nella data ma, di fatto, una connessione stabile e funzionante non era ancora stata instaurata;
- 23 nov 10:15 - ricevuta chiamata da OPEN FIBER per prenotare l'intervento dei tecnici;
- 25 nov - invio reclamo tramite ALTROCONSUMO per contestare l'indebito sollecito di FIBRA.CITY, richiedere la cancellazione della fattura "precoce", l'attivazione a regola d'arte di un link stabile e funzionante, nonché il conseguente invio di una nuova fattura con il corretto periodo di fatturazione e il relativo indennizzo automatico previsto nell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per il ritardo dell'attivazione di un collegamento in banda ultra-larga rispetto a quanto dichiarato nella loro Carta dei Servizi (7 giorni lavorativi);
- 26 nov pomeriggio - QUARTO tentativo di attivazione del link fisico, finalmente andato a buon fine: luce verde fissa nell'indicatore PON dell'ONT;
- 27 nov - ricevuta da FIBRA.CITY mail di risposta al mio reclamo tramite ALTROCONSUMO nella quale sorvolano bellamente sulla questione dell'indennizzo automatico suggerendo invece che "faranno finta" che la connessione sia stata funzionante sin dal 13 novembre 2018 (periodo indicato nella prima fattura inviata) ma che mi abbuonano il periodo dal 13 al 26 novembre 2018; con la stessa mail mi hanno pure inviato la nuova fattura trimestrale, che risulta avere gli stessi estremi (n° e data) della precedente ma con il solo periodo di fatturazione modificato. Fattura regolarmente pagata in data 30 novembre 2018 tramite bonifico bancario;
- 29 nov - invio mail a FIBRA.CITY con la richiesta dei parametri di setup del router per l'indirizzamento IPv6 e dell'attivazione dello stesso, previsto nel pacchetto E-Sport PRO, e dell'apertura del NAT in IPv4 (ovvero, semplicemente, della sua adeguata configurazione).;
- 08 dic - apertura ticket sul portale di FIBRA.CITY con la richiesta dei parametri di setup del router per l'indirizzamento Ipv6 e dell'attivazione dello stesso, previsto nel pacchetto E-Sport PRO, e dell'apertura del NAT in IPv4;
- 10 dic - invio reclamo a FIBRA.CITY tramite ALTROCONSUMO con la richiesta dei parametri di setup del router per l'indirizzamento Ipv6 e dell'attivazione dello stesso, previsto nel pacchetto E-Sport PRO, e dell'apertura del NAT in IPv4;
- 20 feb **2019** - ricevuta mail con la seconda fattura trimestrale, dello stesso importo della prima. Fattura regolarmente pagata in data 26 febbraio 2019 tramite bonifico bancario;
- 20 giu 2019 - ricevuta mail con la terza fattura trimestrale, dello stesso importo della prima. Fattura regolarmente pagata in data 26 giugno 2019 tramite bonifico bancario;

- 23 set 2019 - ricevuta mail con la quarta fattura trimestrale, dello stesso importo della prima. Fattura regolarmente pagata in data 24 settembre 2019 tramite bonifico bancario;

- 25 set 2019 - invio PEC a FIBRA.CITY con la richiesta dei parametri di setup del router per l'indirizzamento IPv6 e dell'attivazione dello stesso, previsto nel pacchetto E-Sport PRO, e dell'apertura del NAT in Ipv4;

Attendo nel mentre la quinta mail (prevista per il 20 dic 2019) con la quinta fattura trimestrale, dello stesso importo della prima. Canone scrupolosamente già versato in data 2 dicembre 2019 tramite bonifico bancario;

- 2 dic 2019 - ad oggi 2 dicembre 2019, a distanza di un anno dalle mie tempestive prime molteplici richieste, atte ad ottenere i parametri di setup del router per l'indirizzamento Ipv6 e dell'attivazione dello stesso, previsto nel pacchetto E-Sport PRO, e dell'apertura del NAT in Ipv4 (ossia di una sua semplice corretta impostazione da parte del gestore FIBRA.CITY), non solo non ho ancora ricevuto alcuna loro risposta ma, addirittura, non ho nemmeno ricevuto una benché minima conferma di presa in carico delle mie richieste (persino il ticket sul loro stesso portale risulta ancora *open*, cioè non è nemmeno in elaborazione), violando così di fatto in più punti, sia le promesse della propria Carta dei Servizi sia il regolamento stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di comportamento degli operatori di telecomunicazioni e negandomi, soprattutto, la possibilità di usufruire pienamente della loro offerta E-Sports PRO per gli scopi per cui si propone, nonostante ne abbia finora puntualmente versato tutti i canoni trimestrali".

L'utente chiede:

i. indennizzo per malf funzionamento del servizio dal giorno di attivazione fisica della connessione (27 novembre 2018) al giorno 02.12.2019;

ii. indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio: dal 15 aprile 2019 (giorno entro il quale il Gestore avrebbe dovuto attivare il servizio) al 2 dicembre 2019 (data di effettiva attivazione del servizio);

iii. indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iv. il rimborso dei canoni già versati pari a € 525,00= (105€/trimestre x 5 trimestri).

2. La posizione dell'operatore

Il gestore RADIOFIBRA non ha depositato memorie né documentazione entro il termine stabilito.

3. Motivazione della decisione

Prima di affrontare nel merito le richieste dell'utente, si ritiene necessario fare alcune precisazioni.

Innanzitutto è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Radiofibra, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante.

Secondo quanto espressamente previsto dall'art. 14, co. 3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS.) la descrizione dei fatti nonché le richieste dell'utente esplicitate nell'istanza di definizione (Formulario GU14), devono essere, a pena di inammissibilità, le medesime dell'istanza di conciliazione (Formulario UG).

In proposito si rileva, però, che le richieste formulate dall'utente nel Formulario GU14 (€ 4.635,00=) sono decisamente superiori alle richieste formulate nel Formulario UG (€ 464,00).

Appare evidente che tale difformità sia determinata dal fatto che il ricorrente abbia, giocoforza, considerato periodi differenti nella quantificazione delle sue richieste di indennizzo.

In relazione ai periodi da considerare ai fini dell'eventuale riconoscimento degli indennizzi richiesti dall'utente giova, però, rilevare quanto segue:

- l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione (Formulario UG) in data 07.04.2019; il relativo procedimento si è concluso in data 05.09.2019;

- l'utente ha quindi presentato l'istanza di definizione (Formulario GU14) in data 03.12.2019.

Se da un lato è indiscutibile che l'utente non debba sopportare i ritardi con i quali l'amministrazione conclude i propri procedimenti, dall'altro è altrettanto vero, se non dirimente nel caso specifico, che l'utente, che dispone di tre mesi per poter presentare l'istanza di definizione, non possa utilizzare tale termine a suo esclusivo favore, quando si tratta, cioè, di calcolare i giorni di durata dell'eventuale disservizio, utili per determinarne il relativo indennizzo.

Si ritiene, quindi, che il dies *ad quem* utile ai fini del calcolo degli indennizzi, se dovuti, sia da considerare quello della conclusione del procedimento di conciliazione UG/108059/2019 e cioè il 05.09.2019 e non quello del 03.12.2019 data di presentazione dell'istanza di definizione (GU14/213124/2019), come richiesto, invece, dal ricorrente.

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta **sub i)**, si evidenzia quanto segue.

Secondo un ormai consolidato orientamento di Agcom, sussiste certamente una responsabilità contrattuale in capo all'operatore, qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, l'operatore stesso non sia riuscito a risolvere il problema tecnico evidenziato e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione del disservizio (vd. Agcom, Delibera n. 3/10/CIR); ma non solo: qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio e l'operatore non sia stato in grado di dimostrare che lo stesso malfunzionamento è stato determinato da causa a lui non imputabile, l'utente ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio.

Per quanto sopra si ritiene applicabile l'indennizzo previsto dal combinato disposto degli artt. 6, comma 2 e 13, co. del Regolamento sugli indennizzi (allegato A, Delibera Agcom n. 347/18/CONS.) che viene quindi così determinato: per quanto riguarda l'individuazione del dies *a quo* si ritiene che lo stesso sia identificabile nella data di attivazione fisica del servizio (27.11.2018), mentre il dies *ad quem* dev'essere considerato, come sopra specificato, il 05.09.2019.

Pertanto, per il malfunzionamento del servizio, si riconosce un importo complessivo pari a € 1.976,00= calcolato nella misura di € 8,00= al giorno (€ 6,00 X 1/3) per 247 giorni, calcolati, come detto, dal 27.11.2018 al 05.09.2019.

Per quanto riguarda la richiesta **sub ii)** si ritiene che la stessa non possa essere accolta: secondo quanto prevedono le Condizioni generali di Contratto del Gestore, quest'ultimo ha tempo 180 giorni per attivare il servizio: termine che nel caso *de quo* sarebbe scaduto il 15.04.2019 considerato che l'utente ha concluso il contratto in data 18.10.2018,

Ma tale elemento contrasta, da un lato con il fatto che lo stesso utente dichiara che il servizio è stato attivato in data 27.11.2018 e, dall'altro con il fatto che lo stesso utente presenti un'istanza di conciliazione (in data 07.04.2019) ancor prima che scada il predetto termine (15.04.2019) entro il quale Radiofibra, come detto, avrebbe dovuto attivare il servizio, facendo venir meno, quindi, qualsivoglia ragione di riconoscimento dell'indennizzo per ritardata attivazione.

Per quanto riguarda, la richiesta **sub iii)** si ritiene che la stessa possa essere accolta nella misura in cui il Gestore non ha fornito prova documentale di aver riscontrato i diversi reclami scritti presentati dal ricorrente, di tal ché si ritiene applicabile l'indennizzo di cui all'art. 12, Allegato A delibera 347/18/CONS. nella sua quantificazione massima, determinata in € 300,00= (trecento/00).

Per quanto riguarda la richiesta **sub iv)**, si ritiene che la stessa possa essere parzialmente accolta in quanto si ritiene che il ricorrente, atteso il perdurare del malfunzionamento del servizio, abbia diritto a vedersi rimborsati i canoni pagati da ottobre 2018 a settembre 2019 con esclusione quindi dell'ultimo trimestre (ottobre – dicembre 2019) per le motivazioni espresse in premessa, per una somma totale pari a € 420,00 (€ 105,00/trimestre x 4).

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. di accogliere parzialmente l'istanza di D. B. proposta nei confronti della società RADIOFRIBRA s.p.a.:

a) la società RADIOFIBRA è tenuta risolvere, ove tecnicamente possibile e qualora sussista ancora un rapporto contrattuale tra le parti, i disservizi lamentati dal ricorrente.

b) la società RADIOFIBRA è tenuta a pagare, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, in favore dell'istante i seguenti importi:

- euro 1.976,00= (millenovecentosettantasei/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio,
- euro 420,00= (quattrocentoventi/00) a titolo di rimborso dei canoni relativi a quattro trimestri di fatturazione,
- euro 300,00= (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente

Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

Dott.ssa Carla Combi