

DELIBERA N. 4/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FIBRACITY - POWER & TELCO X

(GU14/446745/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 20/01/2022;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 30/07/2021 acquisita con protocollo n. 0328073 del 30/07/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi il giorno 30/07/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in pari data nei confronti della società Fibracity - Power & Telco X, d'ora in poi Fibracity, lamentando quanto segue.

A partire dal giorno 19 dicembre 2020 segnalava al gestore problemi di navigazione, lenta o assente, nella fascia oraria compresa tra le ore 21 e 24.

La problematica si verificava anche in altre fasce orarie, perciò provava a cambiare modem e utilizzare altri dispositivi, senza miglioramento alcuno, tanto che il problema persiste alla data di presentazione della presente istanza.

Diversi sono i ticket aperti e chiusi senza risolvere il problema nelle seguenti date:

-19/12/2020, 13:05, Velocità di navigazione;

-19/12/2020, 13:12, Problema generico;

- 07/01/2021, 14:02, Velocità di navigazione;
- 14/01/2021, 21:10, Problema generico;
- 19/01/2021, 23:48, Velocità di navigazione, ecc..

Molte volte ha segnalato telefonicamente il problema senza l'apertura di ticket da parte del gestore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Risoluzione del contratto senza nessuna penale con disattivazione linea completa dati (Fibra) ed eventuale fonia;
- b) Restituzione di quanto pagato nel periodo 2020-2021 per euro 324,00;
- c) Risarcimento danni per non aver usufruito dei servizi Netflix e Amazon video e per i disagi creati al figlio, spesso impossibilitato a seguire le lezioni a distanza per problemi alla linea.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria in data 11/10/2021, l'operatore ha chiesto il rigetto integrale delle istanze di parte istante dichiarando il puntuale riscontro ad ogni singola istanza ricevuta come nel seguito specificato.

Per il ticket del 19/12/2020, ore 13:05, l'istante allegava dati relativi a speedtest effettuati con siti web commerciali (non tramite "misurainternet") lamentando una velocità pari a 556,34 Mbps in download e 291.28 Mbps in upload.

Fibracity dava risposta in data 22/12/2020 alle ore 16:22:19, spiegando che i propri monitoraggi della linea (attivati dopo la segnalazione) non mostravano anomalie e che la velocità indicata nella scheda commerciale (1 gigabit) è da intendersi come velocità massima.

Nei giorni successivi l'istante proseguiva con l'invio di ulteriori speedtest, nonostante gli fosse stato spiegato che l'operatore non poteva verificare se venivano effettuati realmente via cavo o meno.

In data 06/01/2021, alle ore 18:49:17, dopo aver già risposto diverse volte al Cliente, Fibracity dava risposta dettagliata alle richieste ricevute.

L'operatore precisa che il suo contratto stipulato con l'istante non prevede una banda minima garantita.

In data 19/12/2020, alle ore 13:12, il Cliente apriva un ticket del tutto identico a quello di pochi minuti prima, che Fibracity chiudeva rispondendo di non aver riscontrato anomalie (avendo mantenuto aperto il precedente).

In data 07/01/2021, alle ore 14:02, il Cliente apriva ulteriore ticket, reiterando nuovamente le stesse identiche lamentele dei ticket precedenti.

Fibracity rispondeva quello stesso giorno, alle ore 17:09, con le stesse indicazioni date in precedenza, inviando l'ultima risposta in data 19/01/2021 alle ore 17:24.

In data 14/01/2021, alle ore 21:10, il Cliente apriva un ticket del tutto identico ai precedenti, chiuso il giorno successivo rispondendo al Cliente che risultava aperto già un ticket per lo stesso argomento.

In data 19/01/2021, alle ore 23:48, il Cliente apriva un ticket che riportava recensioni negative di "presunti" Clienti. Fibracity rispondeva il giorno 20/01/2021, alle ore 11:10.

In data 02/02/2021, alle ore 13:38, il Cliente apriva un ticket di assistenza dove, tra le altre cose, prospettava di ricorrere al Corecom nel caso in cui si fossero verificati problemi alla linea nel corso della connessione DAD del figlio.

A tal proposito, l'operatore fa presente che dai propri monitoraggi effettuati mai vi è stata una perdita di pacchetti superiore allo 0,2%.

Dichiara inoltre di aver risposto all'istante lo stesso giorno del ticket, alle ore 17:58.

Precisa altresì come l'istante invii degli aggiornamenti sempre negli orari in cui i tecnici non possono eseguire controlli (ore serali o notturne) perché non possono recarsi né sul "pop" e né dal Cliente.

Aggiunge inoltre di aver spiegato come il valore del "ping" dipenda dal server testato, che "un server in Cina avrà un tempo di risposta maggiore rispetto ai server di Google a Milano" e che la rete di distribuzione è in fase di implementazione.

Non ricevendo altro nei successivi 10 giorni, l'operatore chiudeva il ticket.

In data 16/02/2021, alle ore 13:56, il Cliente apriva un ticket con cui richiedeva lo storno degli importi pagati per i problemi a suo dire arrecatigli, anche con la DAD del figlio.

L'operatore ribadisce che nelle ore diurne monitorate la linea del Cliente non ha mai avuto una banda libera inferiore ai 400 (quattrocento) Megabit al secondo, molto più

che sufficienti per la DAD e per ogni altra attività da svolgere con una connessione domestica.

In data 20/02/2021 l'operatore procedeva alla chiusura del ticket sia perché l'istante aveva comunque presentato istanza di conciliazione al Corecom sia perché era stato più volte informato telefonicamente del fatto che non avesse diritto ad alcun tipo di rimborso.

In data 30/07/2021, alle ore 13:18 ed alle ore 15:29, il Cliente apriva due ticket di assistenza di tipo generico per informare dell'avvio dell'istanza di definizione.

L'operatore rispondeva ribadendo la propria intenzione di non riconoscere alcun rimborso, avendo sempre offerto un servizio che andava ben oltre gli standard di mercato ed avendo sempre risposto puntualmente alle sue richieste.

Fibracity precisava inoltre al Cliente che non solo questi non aveva fornito misurazioni o dati attendibili a riprova delle problematiche lamentate, ma che ogni singolo controllo della linea aveva sempre mostrato dati di molto superiori allo standard di mercato per le connessioni FTTH domestiche.

3. Motivazione della decisione

Le richieste avanzate devono essere integralmente rigettate, per i motivi di seguito indicati.

Preliminarmente, si rende opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento danni di cui al punto c) non può trovare accoglimento in questa sede.

In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, solo "ove riscontri la fondatezza dell'istanza ... può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

Ai sensi del comma 5, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Tanto premesso, si può osservare come la vicenda in esame attenga a problematiche relative alla navigazione Internet, che l'operatore reputa infondate rimarcando, anzi, la correttezza del proprio operato.

Alla luce delle esigue risultanze istruttorie, le richieste dell'istante di cui ai punti a) e b) vengono integralmente respinte come nel seguito esposto.

Si apprezza come agli atti (sia nel fascicolo dell'istanza di definizione che in quello, propedeutico, dell'istanza di conciliazione) non risultino veri e propri reclami bensì un elenco di richieste aperte per segnalare, tra le altre cose, problemi inerenti alla velocità di navigazione.

La proposizione di reclami da parte dell'istante può darsi tuttavia per acquisita in quanto è lo stesso gestore a offrirne documentazione nella memoria prodotta.

Nel caso di specie, tuttavia, non risulta siano stati effettuati i test di velocità Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) reperibili sul sito www.misurainternet.it, i cui esiti possono essere oggettivamente utilizzati come strumento di tutela al fine di proporre un reclamo, oltre a richiedere ed ottenere il recesso dal contratto senza costi di disattivazione.

Quanto allegato dall'istante (in un'ottica di favor utentis, l'istruttoria, si ribadisce, è stata compiuta su entrambe le istanze presentate dal ricorrente) altro non è che un elenco di segnalazioni avviate a vario titolo.

A tal proposito, corre l'obbligo di evidenziare come l'unica certificazione omologata, e perciò la sola idonea a verificare che i valori misurati sulla propria connessione Internet siano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta, sia il software Ne.Me.Sys., realizzato da Agcom.

Tanto considerato, non possono essere accolte né la richiesta di risoluzione del contratto, con conseguente disattivazione delle linee, di cui al punto a), né quella di rimborso di cui al punto b).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Fibracity - Power & Telco X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 20/01/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi