

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

### Deliberazione n. 80 del 20 DICEMBRE 2022

**OGGETTO:** Definizione della controversia [REDACTED] FIBRACITY - POWER & TELCO S.R.L. (GU14/502373/2022)

#### 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
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "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 il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni 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 [REDACTED] del 21/02/2022 acquisita con protocollo n. 0061993 del 21/02/2022

**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

Ho richiesto una connessione FTTH specifica per il gaming online. Mi è stata attivata una linea che presentava 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 (erano inclusi ben 256 indirizzi IPv6 nell'offerta). Mancata risposta ai reclami Mancata attivazione di parte integrante del servizio (256 indirizzi IPv6) Malfunzionamento della linea (NAT in IPv4 mal configurato, limitato) Aumento del canone senza preavviso negli ultimi 3 trimestri. L'utente, quindi, provvede a specificare nel dettaglio lo storico della problematica come di seguito precisato: 17 ott 2018 - ricevuta mail da FIBRA.CITY con la documentazione contrattuale per una connessione in banda ultra-larga, FTTH. 18 ott 2018 - 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 2018 08:30 - ricevuta chiamata da OPEN FIBER per prenotare l'intervento dei tecnici. 24 ott 2018 - PRIMO tentativo di attivazione, non andato a buon fine (link fisico insufficiente per mantenere in piedi una connessione). In questi 6 giorni tra il 24 e il 31 ottobre è avvenuto uno stand-by tecnico dei lavori, in attesa del via libera dall'amministratore condominiale, al fine di poter raggiungere con la fibra ottica l'appartamento (sito al 2° piano) tramite le canaline in disuso del circuito SOCRATE anziché tramite quelle telefoniche (tipicamente affollate). 31 ott 2018 16:45 - ottenuto il via libera dall'amministratore, ho informato telefonicamente FIBRA.CITY che ha sollecitato un nuovo intervento di attivazione. 03 nov 2018 17:00 - ricevuta chiamata da OPEN FIBER per prenotare l'intervento dei tecnici. 10 nov 2018 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). Dopodichè totale assenza di segnale. Scegliendo il pacchetto E-Sport PRO con FIBRA.CITY, i tecnici di OPEN FIBER mi hanno montato in casa e configurato un ONT (Optical Network Terminal) prodotto da ZTE (modello ZXHN F610). A tale ONT si deve attaccare via ethernet un unico PC oppure un router capace di impostazioni per trasmissioni in VLAN, nello specifico il mio router era un Netgear suggerito dalla stessa FIBRA.CITY, ma acquistato da me altrove. In seguito ho effettuato dei test anche con un più prestante router ASUS con firmware aggiornato, più recente. Le impostazioni del router necessarie per il protocollo IPv4 sono veramente basilari e vengono fornite da FIBRA.CITY). L'ONT ha dei led di segnalazione, in particolare 2 verdi (Power e PON, “connessione ok”) e uno rosso (LOS, “connessione assente”). Questi indicatori non forniscono informazioni dettagliate sullo stato del link fisico bensì, più genericamente, solo un'indicazione dell'avvenuta connessione tra l'ONT e la centrale. Al momento dell'installazione l'ONT ha segnalato luce verde fissa sull'indicatore PON. Dopo qualche ora invece era accesa solo quella rossa, LOS. 12 nov 2018 - 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, a loro dire, erano comuni a tutti gli utenti dietro NAT). In tale mail viene ribadito (come previsto nel pacchetto ESport PRO) che “Se volesse procedere alla configurazione dell'indirizzo IPv6 ce lo comunichi e le forniremo i dati di Setup”. Vorrei sottolineare che, stando a quanto indicato nel sito di FIBRA.CITY, si tratterebbe invero di ben 256 indirizzi IPv6 e non di uno solo. 12 nov 2018 - 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 2018 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 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 2018 10:15 - ricevuta chiamata da OPEN FIBER per prenotare l'intervento dei tecnici. 15 nov 2018 mattina - TERZO tentativo di attivazione, collegamento durato solo qualche ora, poi di nuovo l'ONT esibiva la luce rossa LOS, "connessione assente". 16 nov 2018 15:30 - chiamata ad un operatore di FIBRA.CITY che questa volta risponde perplesso "verificheremo... e provvederemo in caso ad un nuovo invio dei tecnici". 20 nov 2018 mattina - ricevuta da FIBRA.CITY mail di sollecito al pagamento della prima fattura trimestrale, nonostante non solo non fosse stata aggiornata nella data ma, di fatto, non sussisteva nemmeno una connessione fruibile. 23 nov 2018 10:15 - ricevuta chiamata da OPEN FIBER per prenotare l'intervento dei tecnici. 25 nov 2018 - 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 ultralarga rispetto a quanto dichiarato nella loro Carta dei Servizi (7 giorni lavorativi). 26 nov 2018 pomeriggio - QUARTO tentativo di attivazione del link fisico, finalmente andato a buon fine: luce verde fissa nell'indicatore PON dell'ONT. 27 nov 2018 - 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 2018 - 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 2018 - 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 2018 - 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 (Allegato\_B3), 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 (Allegato\_A15) con la quarta fattura trimestrale (Allegato\_B5), 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. 06 dic 2019 - ricevuta mail con la quinta fattura trimestrale, dello stesso importo della prima. Fattura regolarmente pagata in data 02 dicembre 2019 tramite bonifico bancario. 18 feb 2020 - ricevuta mail con la sesta fattura trimestrale, di importo eccedente di 0,01€ dalla prima. Fattura regolarmente pagata in data 13 marzo 2020 tramite bonifico bancario. 16 mar 2020 – secondo 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. 14 mag 2020 - ricevuta mail con la settima fattura trimestrale, di importo eccedente di 0,01€ dalla prima. Fattura regolarmente pagata in data 21 maggio 2020 tramite bonifico bancario. 26 mag 2020 - invio PEC a FIBRA.CITY con la richiesta di rettifica delle fatture emesse con aumento ingiustificato e comunque non preventivamente annunciato, come invece sarebbe previsto nelle condizioni contrattuali. 28 lug 2020 - ricevuta mail con l'ottava ed ultima fattura trimestrale, di importo eccedente di 0,01€ dalla prima. Fattura regolarmente pagata in data 26 agosto 2020 tramite bonifico bancario. 09 set 2020 - pagamento (nel dubbio) dei costi di cessazione indicati nel contratto tramite bonifico bancario "20 – COSTI DI CHIUSURA CONTRATTUALE E DISATTIVAZIONE: (a) In caso di chiusura contrattuale, a qualsiasi titolo intervenuta, o mancato rinnovo, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei costi di disattivazione, per un importo di euro 50,00 (cinquanta) IVA inclusa entro 30 giorni;" 14 set 2020 - invio PEC a FIBRA.CITY con la revoca del tacito rinnovo del contratto, richiesta della data ultima entro la quale vada effettuato il reso dell'ONT e soprattutto dell'indirizzo a cui spedirlo tramite Corriere (ad oggi ancora non comunicato). 18 set 2020 - ricevuta PEC di risposta da FIBRA.CITY in merito alla sola loro

accettazione della mia revoca del tacito rinnovo del contratto e della precisazione della data ultima della sua durata. Nessuna menzione ai restanti argomenti da me sollevati ne alle mie precedenti e ripetute richieste, rimaste

ignorate. 26 nov 2020 – data di scadenza del contratto di 24 mesi. Ad oggi, 22 dicembre 2021, a notevole distanza dalle mie molteplici richieste, il contratto risulta scaduto da mesi. Non solo non ho mai ricevuto una soluzione ai problemi sollevati ma, addirittura, non ho nemmeno avuto una benchè minima conferma di presa in carico delle mie richieste, nemmeno quelle tramite PEC (il ticket sul loro stesso portale, fino allo scadere del contratto, è sempre risultato open, cioè non è nemmeno mai passato in fase di 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 abbia puntualmente versato tutti i loro canoni trimestrali. Con memoria di replica depositata in data 27.04.2022, l'utente precisa quanto segue: "In via preliminare, ci teniamo a sottolineare che l'Istante ha per sua colpa, senza nessun tipo di indicazione da parte nostra, identificato una società diversa dalla scrivente quale fornitrice del servizio (società con la quale, peraltro, non ha mai sottoscritto nessun contratto) formulando alla stessa le richieste di assistenza ed indennizzo. Ciò risulta particolarmente importante per comprendere come la nostra società sia solo di recente venuta a conoscenza della richiesta di rimborso avanzata dall'Utente e, conseguentemente, non sia possibile considerare il lasso di tempo indicato dall'Istante stesso ma solo, eventualmente, quello legato alla prima istanza avanzata nei confronti di Fibra.City. Sempre preliminarmente, si evidenzia come all'Istante (fatta eccezione per un breve periodo di pochi giorni durante la prima fase dell'emergenza COVID) sia stata fornita pronta e completa assistenza ogni volta si sia rivolto al nostro servizio di assistenza (assistenza che, ovviamente, non poteva spingersi alla modifica delle condizioni contrattuali e delle connesse modalità di fornitura del servizio)." Preliminarmente, la documentazione da me allegata dimostra il contrario: vi sono mail, ticket aperti sul sito Fibra.City e persino PEC con tutte le richieste inviatevi dall'Istante (che coprono l'intero arco di durata del contratto) che ad oggi ancora non hanno ricevuto alcuna risposta. "Passando al merito della questione, vogliamo ricordare come risulti chiaramente indicato all'articolo 1 delle condizioni contrattuali che la connessione viene fornita tramite NAT (ossia la tecnologia della quale si è lamentato l'Istante), peraltro su indicazione delle Autorità Europee (Ri.Pe NCC in primis). Tale tecnologia viene utilizzata, senza il riscontro di alcuna problematica, per migliaia di altre utenze." Mi auguro abbia molta più rilevanza il fatto che per la mia utenza, invece, dei problemi si sono riscontrati e che, per altro, sono documentati e non sono stati presi nemmeno in considerazione da Fibra.City. Inoltre, specifico che non mi sono mai lamentato della tecnologia nat in quanto tale, bensì solo della palese inadempienza di Fibra.City nel configurarmela correttamente, secondo gli scopi per cui la particolare offerta siglata si prefiggeva (gaming online di livello professionale). "Inoltre, ai sensi dell'Allegato 5 alla Delibera AGCOM 244/08/CSP, abbiamo chiaramente indicato nella pagina del prodotto le caratteristiche dello stesso, specificando la voce "Eventuali limitazioni nell'uso delle porte: SI". A tal proposito, si riporta come l'Istante non si sia mai lamentato della mancata attivazione del servizio ma per il fatto che quest'ultimo non fosse fornito secondo le sue aspettative. Tuttavia, come indicato poc'anzi, essendo la modalità di fornitura del servizio stesso chiaramente indicata nel contratto e ulteriormente riportata come previsto dalla già citata Delibera AGCom 244/08/CSP, la scrivente ha pienamente adempiuto ai suoi doveri informativi in maniera completa ed esaustiva." La dicitura "Eventuali limitazioni nell'uso delle porte: SI" è in questo momento presente nel sito di Fibra.City alla pagina prestazioni fornite con l'offerta di base. tuttavia, non lo era al tempo della sottoscrizione del mio contratto (ottobre 2018), né tanto meno era presente nella scheda commerciale o nelle condizioni generali di contratto consumer inviatemi, come evidenziato nella documentazione allegata alla pratica. Inoltre, come riportato nelle mie memorie, l'Istante si è sì lamentato proprio della non intera attivazione del servizio come pure di una sua non corretta configurazione, e non certo secondo arbitrarie aspettative bensì rispetto alle caratteristiche prospettate in maniera inequivocabile nei dettagli dell'offerta commerciale sul sito di Fibra.City, come indicato anche nelle condizioni generali di contratto consumer. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI FORNITI: (a) Le caratteristiche tecniche dei servizi forniti sono indicate nella scheda commerciale del servizio sottoscritto (allegata al presente e/o pubblicata sul sito web [www.fibra.city](http://www.fibra.city)); "Anche volendo prescindere da quanto riportato fino ad ora, riteniamo le richieste avanzate dall'Utente economicamente del tutto sproporzionate sia rispetto alla natura e al valore del contratto sottoscritto dallo stesso in data 11/10/2018, sia rispetto a quanto è previsto dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"). Nello specifico, sulla richiesta di indennizzo di parte Istante per mancata attivazione di un indirizzo IPv6, siamo a ricordare come l'articolo 4

comma 3 del "Regolamento degli indennizzi" sopra richiamato cita espressamente: "Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300

per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio." Tralasciando che nella documentazione fornita alla stipula non vi è scritto esplicitamente da nessuna parte che l'IPv6 sarebbe stato fornito in veste di accessorio, ne tanto meno sottolineato che sarebbe stato accessorio a titolo gratuito, è invece esplicitamente dichiarato come gli indirizzi IPv6 (o "i servizi", come sembrano esser stati ora convenientemente etichettati) compresi nel pacchetto da me siglato non siano UNO, bensì siano 256! Mi rattrista constatare che un operatore che nel proprio sito rimarca di offrire connessioni solamente in FTTH, quasi a fregiarsene, dimentica -nel fare i conteggi- che per una linea a banda ultra larga è prevista pure una maggiorazione degli indennizzi di 1/3 ma soprattutto che il gli indennizzi non sono stati concepiti come funzione de "la natura ed il valore del contratto sottoscritto" bensì come disincentivo verso comportamenti scorretti. "Relativamente, invece, alla contestazione di parte Istante circa il "malf funzionamento del servizio, motivato dalla inadeguata configurazione dello stesso (server NAT IPv4 non propriamente configurato)" siamo a richiamare l'articolo 6 comma 4 dello stesso Regolamento il quale, a sua volta, rimanda al già citato articolo 4 comma 3: "Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malf funzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3." e, pertanto, ai massimali ivi previsti. Risulta evidente come i massimali predeterminati dalle suddette norme non siano lontanamente paragonabili agli importi richiesti dalla parte Istante." Mi risulta evidente solo come sia improvvisamente divenuto conveniente per Controparte cercare di suggerire l'idea che il NAT (che è parte integrante di questo collegamento in IPv4, non solo sotto l'aspetto fisico di rete ma pure sotto quello contrattuale, stando alle condizioni generali di contratto consumer) possa ora essere interpretato come un servizio accessorio, scorporabile, per il quale una mancata adeguata configurazione sarebbe meno grave e comporterebbe indennizzi più autoindulgenti. "In merito all'indennizzo richiesto dall'Istante per "aumento arbitrario del canone mensile senza il dovuto preavviso," non vorremmo dilungarci a spiegare come il cosiddetto "aumento arbitrario" (0,01€ x 3 fatture trimestrali per un totale di 0,03€) vada ricercato in un refuso di arrotondamento e non certo in una qualsivoglia malafede da parte della scrivente." La buona fede e la fiducia necessitano di validi elementi per essere promosse. Varrebbe invece proprio la pena dilungarsi per trovarli, qualora ci fossero. A tal proposito, non riesco a non considerare la iterata mancata risposta ai reclami, i palesi disservizi e la mancanza di completa attivazione di quanto prospettato, tutti elementi documentati. In aggiunta a questi presupposti ad un certo punto il canone di 35€/mensili è aumentato. Non suona AFFATTO giustificabile scomodare gli arrotondamenti per una cifra forfettaria che nasceva tonda (intera) e per la quale non si era già pianificata alcuna sua modifica in fase di stipula del contratto né tanto meno ne è stata notificata alcuna in seguito. C'è dell'altro. Mi chiedo se possa essere ritenuta in buona fede un'azienda che, dopo -e nonostante- tutto questo, ha perpetuato indifferenza alle mie PEC dove chiedevo di aggiustare (anche) questo problema e di stornarmi l'eccesso (di fatto mai stornato) e, anzi, ha poi persino reiterato l'errore nelle successive fatture, come riportato nelle mie memorie e documentato. "Sulla richiesta relativa al rimborso dei costi di disattivazione sostenuti dall'Istante, vorremmo far notare come questi ultimi siano del tutto estranei alle mancanze del servizio lamentate dallo stesso e, pertanto, considerando anche che sono costi che la scrivente ha dovuto sostenere per la cessazione dell'utenza oggetto di controversia, non si capisce su quali basi giuridiche, e prima ancora logiche, dovrebbero essere rimborsati al fruitore del servizio. Quanto appena detto, risulta tanto più evidente per contestare la richiesta di rimborso integrale di tutti i canoni versati dall'Utente attraverso il saldo delle fatture emesse relativamente al periodo di competenza dal 27/11/2018 al 26/11/2020. Anche qui, non si capisce su quali basi l'Istante pretenda che gli vengano rimborsati totalmente dei canoni per un servizio da lui stesso goduto per un lasso di tempo relativamente non breve." Ho spiegato in modo semplice le motivazioni nelle mie memorie. "Da ultimo, e di sfuggita, rileviamo come appaia del tutto inverosimile che il servizio oggetto di contenzioso fosse inutilizzabile, non fosse altro perché l'Istante ha continuato ad utilizzarlo e, soprattutto, a pagarlo per diversi anni." Come precisazione, dai tabulati si può tranquillamente evincere che non ho "continuato ad usarlo" bensì solamente che, al più, sporadicamente eseguivo alcuni test per verificarne lo stato, che però purtroppo non è mai cambiato. Di sfuggita, almeno un motivo, non tanto inverosimile: Estratto dalla Scheda Commerciale Pacchetto E-Sports PRO Costi di attivazione: in promozione a 0 (zero) euro invece di 499,00; Costi imputabili al momento del recesso: un importo forfettario a copertura degli sconti e/ delle promozioni speciali fruite dal cliente, variabile in funzione della durata del rapporto contrattuale; Estratto dalle CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CONSUMER 19 - RECESSO DA PARTE DEL CLIENTE: ...(c) Salvo quanto stabilito nel punto (d) nel caso in cui il Cliente receda nei primi 24 mesi di

Vigenza del presente perderà il diritto ad avvalersi delle promozioni di cui ha usufruito al momento della sottoscrizione e l'OPERATORE sarà autorizzato, e a sua discrezione potrà

fatturare gli importi derivanti dalla perdita di tale diritto o in alternativa una cifra forfettaria comunicata al momento della sottoscrizione del contratto; Come secondo motivo, Fastweb a differenza di Fibra.City mi avrebbe permesso di sganciarmi in ogni istante senza penali, non appena avessi ricevuto una risposta ai miei numerosi reclami (inviati nell'arco di tutta la durata del contratto) e una conseguente soluzione ai problemi esposti, senza così dover pagare la penale per l'uscita anticipata da Fibra.City. Purtroppo, come attesta la documentazione, la mia attesa è stata vana.

L'utente chiede:

- i. l'indennizzo per mancata comunicazione, nonostante ben quattro richieste scritte di assistenza (€ 300,00=);
- ii. il rimborso di tutti i canoni trimestrali versati (€ 105,00= a trimestre + 0,03€ totali in eccesso - ingiustificato- nelle ultime 3 fatture);
- iii. il rimborso del canone corrisposto inutilmente ammonta a 8 trimestri, che si traduce in un totale versato di 840,03€;
- iv. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio pari a € 2.920,00=;
- v. l'indennizzo per mancata attivazione dei 256 indirizzi IPv6 compresi nell'offerta pari a € 34.132,48=;
- vi. il rimborso dei costi di disattivazione di FIBRA.CITY in quanto la loro linea non è mai stata completamente attivata con tutte le caratteristiche promesse nella loro offerta commerciale, pari a € 50,00=;
- vii. gli indennizzi per l'aumento arbitrario del canone mensile senza il dovuto preavviso, pari a € 0,01=;
- viii. l'addebito totale di eventuali spese processuali a carico di controparte FIBRA.CITY;

## 2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, ci teniamo a sottolineare che l'Istante ha per sua colpa, senza nessun tipo di indicazione da parte nostra, identificato una società diversa dalla scrivente quale fornitrice del servizio (società con la quale, peraltro, non ha mai sottoscritto nessun contratto) formulando alla stessa le richieste di assistenza ed indennizzo. Ciò risulta particolarmente importante per comprendere come la nostra società sia solo di recente venuta a conoscenza della richiesta di rimborso avanzata dall'Utente e, conseguentemente, non sia possibile considerare il lasso di tempo indicato dall'Istante stesso ma solo, eventualmente, quello legato alla prima istanza avanzata nei confronti di Fibra.City. Sempre preliminarmente, si evidenzia come all'Istante (fatta eccezione per un breve periodo di pochi giorni durante la prima fase dell'emergenza Covid) sia stata fornita pronta e completa assistenza ogni volta si sia rivolto al nostro servizio di assistenza (assistenza che, ovviamente, non poteva spingersi alla modifica delle condizioni contrattuali e delle connesse modalità di fornitura del servizio). Passando al merito della questione, vogliamo ricordare come risulti chiaramente indicato all'articolo 1 delle condizioni contrattuali che la connessione viene fornita tramite NAT (ossia la tecnologia della quale si è lamentato l'Istante), peraltro su indicazione delle Autorità Europee (Ri.Pe NCC in primis). Tale tecnologia viene utilizzata, senza il riscontro di alcuna problematica, per migliaia di altre utenze. Inoltre, ai sensi dell'Allegato 5 alla Delibera AGCom 244/08/CSP, abbiamo chiaramente indicato nella pagina del prodotto le caratteristiche dello stesso, specificando la voce "Eventuali limitazioni nell'uso delle porte: SI". A tal proposito, si riporta come l'Istante non si sia mai lamentato della mancata attivazione del servizio ma per il fatto che quest'ultimo non fosse fornito secondo le sue aspettative. Tuttavia, come indicato poc'anzi, essendo la modalità di fornitura del servizio stesso chiaramente indicata nel contratto e ulteriormente riportata come previsto dalla già citata Delibera AGCom 244/08/CSP, la scrivente ha pienamente adempiuto ai suoi doveri informativi in maniera completa ed esaustiva. Anche volendo prescindere da quanto riportato fino ad ora, riteniamo le richieste avanzate dall'Utente economicamente del tutto sproporzionate sia rispetto alla natura e al valore del contratto sottoscritto dallo stesso in data 11/10/2018, sia rispetto a quanto è previsto dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"). Nello specifico, sulla richiesta di indennizzo di parte Istante per mancata attivazione di un indirizzo IPv6, siamo a ricordare come l'articolo 4 comma 3 del "Regolamento degli indennizzi" sopra richiamato citi espressamente: "Nel caso di servizi accessori è

applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di

euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio.” Relativamente, invece, alla contestazione di parte Istante circa il “malfunzionamento del servizio, motivato dalla inadeguata configurazione dello stesso (server NAT IPv4 non propriamente configurato)” siamo a richiamare l'articolo 6 comma 4 dello stesso Regolamento il quale, a sua volta, rimanda al già citato articolo 4 comma 3: “Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3.” e, pertanto, ai massimali ivi previsti. Risulta evidente come i massimali predeterminati dalle suddette norme non siano lontanamente paragonabili agli importi richiesti dalla parte Istante. In merito all'indennizzo richiesto dall'Istante per “aumento arbitrario del canone mensile senza il dovuto preavviso,” non vorremmo dilungarci a spiegare come il cosiddetto “aumento arbitrario” (0,01€ x 3 fatture trimestrali per un totale di 0,03€) vada ricercato in un refuso di arrotondamento e non certo in una qualsivoglia malafede da parte della scrivente. Sulla richiesta relativa al rimborso dei costi di disattivazione sostenuti dall'Istante, vorremmo far notare come questi ultimi siano del tutto estranei alle mancanze del servizio lamentate dallo stesso e, pertanto, considerando anche che sono costi che la scrivente ha dovuto sostenere per la cessazione dell'utenza oggetto di controversia, non si capisce su quali basi giuridiche, e prima ancora logiche, dovrebbero essere rimborsati al fruitore del servizio. Quanto appena detto, risulta tanto più evidente per contestare la richiesta di rimborso integrale di tutti i canoni versati dall'Utente attraverso il saldo delle fatture emesse relativamente al periodo di competenza dal 27/11/2018 al 26/11/2020. Anche qui, non si capisce su quali basi l'Istante pretenda che gli vengano rimborsati totalmente dei canoni per un servizio da lui stesso goduto per un lasso di tempo relativamente non breve. Da ultimo, e di sfuggita, rileviamo come appaia del tutto inverosimile che il servizio oggetto di contenzioso fosse inutilizzabile, non fosse altro perché l'Istante ha continuato ad utilizzarlo e, soprattutto, a pagarlo per diversi anni. Per questi motivi, e con spirito conciliativo, siamo a rinnovare all'Istante la proposta di accordo pari a 300,00€ già avanzata nel corso dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 21/02/2022 (procedura UG/485430/2021). Tale cifra, ci teniamo a ricordarlo, rappresenta l'importo massimo applicabile ai servizi NON gratuiti a norma dell'articolo 4 comma 3 e articolo 6 comma 4 del Regolamento in materia di indennizzi e, pertanto, è ben maggiore di quella che potrebbe invece essere riconosciuta (ossia 100,00€) per la ritardata attivazione o il malfunzionamento di indirizzi statici compresi gratuitamente nel pacchetto sottoscritto dall'Istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Prima di entrare nel merito delle doglianze manifestate dal ricorrente, risulta doveroso evidenziare che la descrizione dei fatti così come riportata da parte attorea nell'istanza di definizione, risulta in palese contrasto con quel requisito di sinteticità che, come espressamente previsto dall'art. 16, comma 3<sup>^</sup> del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS.), costituisce inderogabile principio ispiratore nella redazione dell'istanza stessa, delle memorie delle parti e finanche di qualsivoglia dichiarazione scritta che verrà allegata nel fascicolo documentale.

L'utente ha, infatti, redatto un'istanza di 14 (quattordici) pagine, con l'inserimento nel fascicolo documentale, di ben 74 (settantaquattro!) allegati.

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

Per quanto riguarda, la richiesta sub i) si ritiene che la stessa possa essere accolta nella misura in cui il Gestore non ha fornito alcuna prova documentale di aver riscontrato i diversi reclami scritti presentati dal ricorrente, di talché si ritiene applicabile l'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi (allegato A delibera 347/18/CONS.) che viene quindi determinato nella sua quantificazione massima, pari a € 300,00= (trecento/00).

Dalla descrizione dei fatti e finanche dalle richieste avanzate dal ricorrente, si ritiene che la fattispecie di disservizio configurabile nel caso de quo sia quella, specifica, della mancata attivazione del servizio.

Lo stesso l'utente, infatti, in diversi passaggi della sua istanza, evidenzia la circostanza che la mancata attivazione dei 256 indirizzi IPv6 e la non adeguata configurazione del servizio Nat, abbiano, di fatto, reso la

linea inservibile rispetto a quelle che erano le sue specifiche necessità (gaming online a livello professionale) al momento della sottoscrizione del contratto con Fibracity.

Nel caso di specie, si ritiene che il servizio debba essere considerato in maniera unitaria, nella misura in cui i due servizi sopra indicati (indirizzi IPv6 e servizio Nat) costituiscono, tra gli altri, parte integrante delle caratteristiche tecniche del singolo pacchetto (E-Sports pro) oggetto effettivo del contratto e, quindi, come tali, non possono essere scorparabili e singolarmente valutabili.

Per quanto sopra precisato, si ritiene, quindi, che gli indennizzi richiesti di cui ai punti sub iv) e sub v) debbano essere unificati, considerando che la fattispecie si apprezza come unitaria e che essi agiscono sul piano della gravità del disagio provocato all'utente.

Givoa in proposito ricordare quanto previsto dall'articolo 1227 c.c. il quale prevede espressamente che "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per il danno che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza(...)".

Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, l'ordinaria diligenza di cui al succitato articolo si specifica non già nell'inerzia, ovvero nel non aggravare un pregiudizio già verificatosi, bensì nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede (articolo 1175 c.c.), con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91).

Nella Delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha del resto precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

Nel caso di specie, il cliente, dopo aver inutilmente richiesto, senza successo, l'attivazione degli indirizzi IPv6 e la corretta configurazione del servizio Nat, avrebbe potuto cessare il rapporto contrattuale senza dover attendere, come poi è stato, quasi due anni dall'attivazione del contratto (avvenuta in data 26.11.2018) per inviare la disdetta contrattuale (inoltrata in data 14.09.2020).

A ciò si aggiunga il fatto che nella determinazione dell'indennizzo spettante all'utente per mancata attivazione del servizio da parte dell'operatore, occorre considerare l'eventualità che l'utente abbia comunque potuto usufruire del servizio, a mezzo di altro operatore, come nel caso in esame, nel quale l'utente afferma di aver attivato una seconda linea (FTTH) con Fastweb che gli ha permesso di utilizzare la sua console, in maniera per altro più performante rispetto al servizio fornito da Fibracity.

Tale elemento pur non incidendo sulla responsabilità del primo operatore (Fibracity) né sull'importanza del disservizio, certamente riduce il disagio subito dall'utente, comportando, di conseguenza, una riduzione del relativo indennizzo.

Richiamato il principio generale per cui "I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione" (art. 3, comma 4, allegato A alla delibera 179/03/CSP) e ribadito che, rispetto alla fattispecie in esame, l'operatore non risulta avere assolto alcun onere probatorio in ordine alla dimostrazione che la mancata attivazione di quanto richiesto dall'utente (indirizzi ipv6 e nat) sono dipesi da cause ad esso non imputabili, deve dunque concludersi che il pregiudizio lamentato sia stato effettivamente subito dall'istante (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 156/2020), al quale dovrà dunque essere corrisposto l'indennizzo di cui all'art. 4 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 del primo reclamo del 29.11.2018, mentre quale dies ad quem dev'essere considerata la data della richiesta di revoca del tacito rinnovo contrattuale, inoltrata al gestore in data 14.09.2020, per un importo complessivo pari a € 6.640,00= calcolato nella misura di € 10,00= al giorno (€ 7.50 X 1/3, trattandosi di servizio in banda ultra-larga) per 644 giorni, calcolati, come detto, dal 29.11.2018 al 14.09.2020.

Ma tenuto necessariamente conto del comportamento dell'utente, e di quanto sopra precisato, si ritiene congruo ridurre equitativamente del 50% il predetto importo, con il riconoscimento, quindi, di una somma così risultante pari a € 3.220,00= (ex *multiis*, Corecom Piemonte, delibera n. 37/2020, Corecom Lazio, delibera n. 36/2018).

Per quanto riguarda le richieste sub ii) e sub iii) che possono essere trattate congiuntamente, si ritiene che in virtù di quel principio ormai consolidato in numerose pronunce Agcom (ex *multiis* Agcom, delibera 155/11/CIR, Agcom, delibera 88/12/CIR, Agcom, delibera 117/12/CIR), debbano essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore il quale, a fronte delle contestazioni sulla mancata attivazione del servizio, nulla abbia provato, né in relazione alla corretta erogazione del servizio né in relazione alla correttezza degli addebiti fatturati.

Purtuttavia, richiamando anche in questo le motivazioni come esplicitate ai punti sub iv) e sub v) di cui sopra, si ritiene congruo ridurre, in via equitativa, del 50% l'ammontare del rimborso richiesto dal ricorrente, per una somma così risultante pari a € 420,00=.

In relazione alla richiesta sub vi) di rimborso dei costi di disattivazione (€ 50,00=) si ritiene che la stessa non possa essere accolta, sia perché tale addebito, pubblicato sul sito istituzionale di Fibracity, risulta pienamente conforme agli obblighi, gravanti sui gestori, previsti dalla vigente normativa di settore (delibere Agcom n. 252/16/CONS e n. 179/03/CSP), la quale prevede, tra gli altri, l'obbligo di un'adeguata e corretta informazione relativa all'indicazione di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/recesso, e sia perché risulta finanche espressamente previsto dalla scheda commerciale afferente al contratto sottoscritto dall'utente.

Per quanto riguarda la richiesta sub vii) si precisa che se da un lato è indiscutibile che l'entità irrisoria dell'aumento (€ 0,01=) configuri, senza tema di smentita, un refuso di arrotondamento, dall'altro è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che trattasi di fattispecie indennizzatoria non espressamente contemplata dal Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.).

Per quanto riguarda la richiesta sub viii) si precisa quanto segue: sebbene l'utente abbia impropriamente utilizzato il termine "*spese processuali a carico di controparte*", si ritiene che in applicazione di quel criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la richiesta debba intendersi come riconoscimento delle spese processuali che vengono, pertanto, riconosciute e quantificate nell'importo di € 150,00=.

**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 ██████████ proposta nei confronti della società FIBRACITY - POWER & TELCO S.R.L. - s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
2. La società FIBRACITY - POWER & TELCO S.R.L. - s.p.a. è tenuta:
  - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
  - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 3.220,00= a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio;
  - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 420,00= a titolo di rimborso come in premessa specificato;
  - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 150,00= a titolo di spese di procedura.

3. 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.
4. 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.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco