



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_15_

**XXXX XXXX / FIBRACITY - POWER & TELCO S.R.L.
(GU14/330831/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 28/01/2021;

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 modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, e successiva proroga fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 24/09/2020 acquisita con protocollo n. 0391563 del 24/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXX XXXX, di seguito istante e/o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore Fibracity - Power & Telco S.r.l. il malfunzionamento della linea dati in riferimento al codice contratto XXXXXXXX. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha testualmente dichiarato quanto segue ".....In data 14 giugno 2020 ho aperto una richiesta di conciliazione archiviata in data odierna, 24 set 2020, per assenza in udienza dell'operatore. Chiedo che mi venga garantita una velocità pari al doppio della vecchia linea TIM dismessa a favore di quella FTTH di Fibra City che promette velocità prossime a 1GB/sec. Al momento la velocità media che riscontro è meno di 100MB/sec. TIM mi garantiva, prove effettuate, non meno di 150MB/Sec. In altra utenza sempre di FibraCity presente nel mio palazzo la velocità misurata con la stessa strumentazione usata nella mia abitazione è per 4 volte più performante. Non vedo perché debba accontentarmi di scarsa performance della linea dati...". In base a tali premesse l'istante ha testualmente richiesto quanto segue: "1) chiedo che mi venga garantita una velocità pari almeno al doppio della vecchia linea TIM dismessa a favore di quella di FibraCity perché promettevano velocità prossime a 1GB/sec perché la mia abitazione è raggiunta dalla fibra ottica, FTTH"; "2) in mancanza chiedo la risoluzione del contratto con rimborso delle spese sostenute ed un indennizzo per i fastidi familiari arrecatemi per complessivi € 961,00 così ripartiti: € 274,39 costo abbonamento Fibra City; € 186,05 per Router; € 500,00 per i disagi familiari ed il tempo trascorso a scrivere PEC e conciliazioni".

2. La posizione dell'operatore

l'operatore Fibracity - Power & Telco S.r.l. non ha partecipato all'udienza di discussione ed ha depositato la memoria e la documentazione, oltre il termine indicato nella nota di avvio del procedimento de quo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito specificate. In via preliminare, è risultata inammissibile in questa sede, la richiesta risarcitoria formulata dall'istante e quantifica in euro 500,00, nella considerazione che il risarcimento dei danni esula dalle competenze di questo Corecom, ai sensi dell'articolo 20, comma 4 del Regolamento. Sempre in via preliminare, è risultata irricevibile in questa sede, la

memoria e la documentazione allegata, depositata in atti al fascicolo dalla società Fibracity - Power & Telco S.r.l. nella data del 18/12/2020, poiché tardiva rispetto al termine indicato nella nota di avvio del procedimento prot. n. 0395115 del 28/09/2020 e di cui all'art. 16 comma 2, dell'allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS – Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettronica, entro quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Pertanto, considerata l'irricevibilità della documentazione prodotta in atti dall'operatore in causa, nonché dell'assenza dello stesso all'udienza di discussione tenutasi in data 10/12/2020, la ricostruzione della vicenda de qua è avvenuta solamente sulla base di quanto narrato, rappresentato e documentato da parte dell'istante. Con la presente controversia l'utente ha lamentato esclusivamente un degrado della connessione della linea dati, infatti lo stesso ha significato nei confronti dell'operatore una connessione del servizio dati in uso molto ridotta rispetto a quella pattuita contrattualmente. Nello specifico ha evidenziato una lenta connessione dati da non consentire al medesimo un proficuo utilizzo del servizio dati richiesto e delle somme per esso pagate, di cui in questa sede, ha richiesto il rimborso. Dalla disanima della documentazione in atti al fascicolo, è risultato che l'utente in data 11/06/2020 ha lamentato tale disservizio all'operatore in causa. In particolare con la lettera sopra citata l'istante ha lamentato alla società resistente la scarsa performance della linea dati atti esplicitando nel contempo, messa in mora e diffida, alla società del ripristino della performance della linea dati. Dal corredo documentale in atti è risultato altresì che l'utente si sia interfacciato con l'assistenza Fibracity, tramite il sito web, ricevendo da quest'ultima supporto e risposte alle richieste fatte. Sempre dalla disanima degli atti al fascicolo, non è risultata alcuna evidenza documentale comprovante il disservizio lamentato dall'utente, ovvero il test e/o i test effettuati attestanti il degrado della velocità di navigazione della linea dati in uso. Premesso quanto sopra, pertanto è risultato palese che l'utente, ha fondato le proprie pretese unicamente in via presuntiva e non ha fornito allo scrivente Corecom alcuno degli elementi utili a dimostrare solo quanto dichiarato in istanza. Difatti, ed atteso il disservizio di cui si discute, è doveroso ricordare che l'Autorità nell'ambito del progetto Misura Internet ha predisposto, da parte di chi ne fosse interessato, l'utilizzo totalmente gratuito dello speed test "Ne.Me.Sys" che come da delibera n.244/08/CSP, in tema di "Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa", è l'unico strumento attualmente disponibile che permette di effettuare un controllo approfondito della rete (ovvero non semplicemente di effettuare un test sulla generica velocità di navigazione su Internet, ma di verificare esattamente le prestazioni della rete dell'operatore che fornisce il servizio di accesso ad Internet all'utente) ed inoltre, è l'unico che permette di avere una certificazione, per l'utente, con valore legale. Di conseguenza ed alla luce dei criteri previsti dal quadro normativo di riferimento in materia di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa, di cui alla richiamata delibera n. 244/08/CSP, il degrado della velocità di trasmissione dei dati lamentata dall'istante, tra l'altro non provata, non può configurarsi come malfunzionamento del servizio dati, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio stesso, ovvero blocco o interruzione del servizio dati anche queste dovutamente documentate. Sul piano normativo è poi bene rammentare che l'operatore, se in linea generale è tenuto a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali (art. 3, c. 4, delibera Agcom 179/03/CSP, All. A), in ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete è tenuto a specificare la velocità minima del servizio dati (velocità minima reale di accesso alla rete), risultante dalle misurazioni effettuate, per esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto

consapevole da parte degli utenti. L'adempimento dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys (art. 7, c. 3, delibera 244/08/CSP) e dal canto suo l'utente, nell'ipotesi in cui rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, può utilizzare tale misurazione per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto (art. 8, c. 6, delibera 244/08/CSP). In tal senso si è già espressa l'Autorità (delibera 126/16/CIR) statuendo che l'istante in tale fattispecie, ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio dati, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. La norma sopra citata prevede espressamente che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato, della misura secondo le indicazioni di cui sopra, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata". Pertanto, nel caso in esame, fermo restando che la documentazione richiesta, volta a certificare l'effettivo verificarsi del riferito disservizio e dunque l'inadempimento contrattuale dell'operatore è necessaria nel caso in cui il cliente voglia esercitare il diritto di recesso e/o ottenere rimborsi a causa di una connessione non in linea con le prestazioni minime garantite da contratto, non essendo stata prodotta da parte istante, trova applicazione la normativa richiamata e risulta chiaro che la lentezza della navigazione non determina il diritto di quanto richiesto dall'utente, ovvero il rimborso del costo di abbonamento pari ad euro 274,39 ed il rimborso del costo del router pari ad euro 186,05 significando al riguardo, che l'istante non ha nemmeno documentato tali costi, sostenuti e richiesti. Quanto poi alla richiesta di cessazione del contratto, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto l'istante non ha documentato in atti al fascicolo, di aver mai esercitato tale richiesta di recesso contrattuale all'operatore mediante una comunicazione scritta così come previsto e richiesto dalla normativa sopra richiamata, ma è risultato solamente che il medesimo ha formulato tale richiesta, solo in questa fase contenziosa. Per i motivi sopra meglio esposti, pertanto non possono trovare accoglimento le richieste formulate dall'istante ed in considerazione del rigetto integrale dell'istanza, si ritiene equo compensare tra le parti, le spese della presente procedura.

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza del Sig. XXXX XXXX in riferimento al codice contratto XXXXXXXX, nei confronti della società Fibracity - Power & Telco S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Palermo, 28/01/2021

IL PRESIDENTE

