

DETERMINA DIRETTORIALE 94/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/409366/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Angeloni - 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;

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”;

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;

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 l’istanza dell’utente Angeloni, del 27/03/2021 acquisita con protocollo n. 0151116 del 29/03/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. Angeloni, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 99F503595, ha contestato il mancato riscontro alla richiesta del codice di migrazione, nonché la mancata lavorazione della richiesta di disdetta contrattuale. In particolare, l’istante, cliente Fibracity, ha rappresentato che a fronte di numerose richieste del codice di migrazione avanzate a far data dall’08/07/2020, la società Fibracity-Power & Telco S.r.l. forniva quanto richiesto solo in data 19/03/2021. A fronte della reiterata inerzia dell’operatore, l’istante si vedeva costretto a formalizzare richiesta di disdetta contrattuale in data 12/02/2021 al fine di non incorrere nell’addebito dei canoni annuali mediante fatturazione anticipata. Ciononostante, detta società, noncurante della predetta richiesta, emetteva la fattura di competenza per il periodo 01/04/2021 – 31/03/2022. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo di euro 1.265,00 per la mancata comunicazione del codice di migrazione; ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata lavorazione della richiesta di chiusura contrattuale; iii. la liquidazione di euro 1.000,00 per il disbrigo delle pratiche e per i giorni lavorativi persi.

La società Fibracity-Power & Telco S.r.l. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “l’istante afferma, citiamo letteralmente: “sono stato costretto a dare disdetta per poter attivare una nuova linea”. Questo non corrisponde al vero per il seguente motivo: con la delibera AGCOM n. 82/19/CIR “Installazione della seconda fibra e borchia presso la sede utente”, in data 22 maggio 2019 – quindi antecedente alla data in cui l’istante dichiara di aver richiesto la migrazione – l’Autorità ha predisposto una regolamentazione delle procedure di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori wholesale diversi da TIM. Tale procedura ha consentito a tutti gli utenti che lo desiderassero di procedere all’attivazione di una nuova utenza senza subire l’interruzione dell’utenza attiva. Ne consegue quindi che il Cliente avrebbe potuto avvalersi della suddetta regolamentazione. Premesso quanto indicato sopra – ovvero che il Cliente avrebbe potuto, grazie alle disposizioni di AGCOM, effettuare il cambio di operatore in qualsiasi momento senza subire alcuna interruzione della linea – le procedure di migrazione sono di fatto divenute operative solo in data 21/09/2020, a seguito della comunicazione di AGCOM intitolata: “MODIFICHE ALLE SPECIFICHE TECNICHE INERENTI ALLE PROCEDURE DI PASSAGGIO DEI CLIENTI DI OPERATORI DI RETE FISSA CHE UTILIZZANO RETI FTTH DI OPERATORI WHOLESale DIVERSI DA TIM DI CUI ALLA CIRCOLARE DEL 12 MARZO 2020”. Fin dal momento in cui l’Operatore wholesale Open Fiber S.p.A. ci ha segnalato la possibilità di utilizzare tali procedure ci siamo attivati presso la società TIM S.p.A. – individuata dall’Autorità Garante quale soggetto deputato alla gestione dei codici COW - al fine di ottenere il rilascio dei suddetti codici, richiesti ed indispensabili per le procedure di migrazione. Nonostante svariati e ripetuti solleciti alla suddetta (vi alleghiamo l’ultimo messaggio PEC inviato ed il relativo codice di tracciamento all’allegato 1), abbiamo ricevuto la comunicazione dei codici solo in data venerdì 19/03/2021 alle ore 14:58 (allegato 2); In data sabato 20/03/2021 alle ore 18:11, esattamente 27 ore e 13 minuti dopo aver ricevuto i codici COW, averli comunicati agli altri operatori, ed aver implementato gli stessi sul nostro portale OLO2OLO, abbiamo inoltrato il codice di migrazione in risposta al ticket del Cliente (allegato 3). Precisiamo che la normativa prevederebbe di attendere 30 giorni prima di inviare i codici di migrazione agli utenti. Nel convincimento però di venire in contro il più possibile alla richiesta del Cliente, abbiamo provveduto ad elaborare e fornire il codice allo stesso il prima possibile. In merito alla contestazione della fattura emessa in data 08/03/2021, come indicato nella mail del 03/03/2021, avendo chiesto il Cliente il codice di migrazione, e volendo presumibilmente che il suo servizio non venisse interrotto, abbiamo richiesto allo stesso (utilizzando l’indirizzo email xxxxxx.angeloni@zoho.com, così come prescritto dalla normativa vigente, essendo la casella email fornita dal Cliente al momento della sottoscrizione) se desiderasse mantenere attiva la linea fino al completamento della migrazione, informandolo che avremmo proceduto a incorporare i giorni di mancato utilizzo della linea dal computo della fattura. Diversamente, il Cliente avrebbe subito l’interruzione della linea. A riprova di quanto sopra esposto, confermiamo di non aver mai sollecitato il pagamento della fattura, sebbene scaduta da molti giorni, in attesa che il Cliente completi la migrazione e di calcolare quindi l’effettivo utilizzo della stessa. Al momento siamo ancora in attesa di ricevere comunicazione da parte di Open Fiber S.p.A. in merito alla migrazione dell’utenza del Cliente, che, lo ribadiamo, abbiamo continuato a mantenere attiva unicamente allo scopo di evitarne l’interruzione. Se il Cliente lo desidera siamo disponibili in ogni momento alla cancellazione del credito derivante dalla fattura dell’08/03/2021 mediante emissione di una nota di credito ed alla cessazione dell’utenza. Ricordiamo anche in questa sede che, proprio in virtù della differente gestione delle procedure di migrazione e dei costi imputabili alle procedure di allacciamento sostenuti dall’operatore, al momento della conferma della stessa, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei costi di distacco e cessazione, così come contrattualmente previsti, nel pieno rispetto della delibera 204/18/CONS. Precisiamo che abbiamo sempre risposto a tutte le comunicazioni del Cliente, anche a quelle giunteci sulla casella PEC, nel pieno rispetto della normativa di settore vigente, indirizzando le comunicazioni agli estremi forniti dal Cliente al momento della sottoscrizione. In conclusione, ribadiamo che: Il Cliente avrebbe potuto in qualsiasi momento richiedere l’allacciamento di una seconda utenza, in virtù del provvedimento previsto ed emesso dalla stessa AGCOM con la delibera n. 82/19/CIR, essendo la gestione delle utenze FTTH sotto rete wholesale diversa da quella di TIM un’operazione completamente differente rispetto alle procedure di migrazione originariamente previste con la delibera 52/09/CIR (le quali condividono di fatto unicamente la gestione dei suddetti codici COW), senza essere minimamente danneggiato da tale operazione. Non abbiamo mai in alcun modo ritardato nell’espletamento delle procedure di migrazione, avendo inviato il codice di migrazione relativo all’utenza FTTH non appena questo è stato possibile, ma anzi, al fine di velocizzare tali procedure abbiamo inviato a tutti gli operatori che avessero pubblicato le specifiche OLO2OLO i nostri codici COW prima dei canonici 30 giorni normalmente previsti, inviando come detto subito dopo al Cliente il proprio codice di migrazione, con la chiara ed evidente volontà di non ritardare in alcun modo. Abbiamo sempre risposto in modo puntuale, sia nei

ticket (salvo quelli che ripetevano la medesima richiesta già inoltrata), sia alle chiamate telefoniche, sia anche alle comunicazioni giunteci con altro mezzo (rispondendo sempre, così come previsto dalla vigente normativa, all'indirizzo fornitoci dal Cliente al momento della sottoscrizione). Per i motivi sopra esposti, siamo a chiedere che rifiutate in toto le richieste dell'istante".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, atteso che il quadro regolamentare vigente non contempla un indennizzo per la mancata comunicazione del codice di migrazione, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, a partire dalla prima richiesta dell'08/07/2020. Agli atti, infatti, non vi è prova che la società Fibracity S.r.l. abbia riscontrato formalmente quanto richiesto dall'istante: detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei numerosi reclami. Infatti, a fronte delle segnalazioni documentate agli atti e delle richieste dell'utente, il gestore ha ommesso di comunicare gli esiti dei controlli di gestione. Nello specifico, detto operatore si è limitato ad asserire di essersi attivato "presso la società TIM S.p.A. – individuata dall'Autorità Garante quale soggetto deputato alla gestione dei codici COW - al fine di ottenere il rilascio dei suddetti codici, richiesti ed indispensabili per le procedure di migrazione" e di avere ricevuto dalla stessa la comunicazione dei codici solo in data venerdì 19/03/2021 alle ore 14:58 (allegato 2) a fronte di numerosi solleciti a mezzo PEC. Tuttavia, la società Fibracity S.r.l. non ha documentato di avere informato l'istante in ordine alle modalità e alle tempistiche dell'attività di gestione; non ha reso informato l'istante di avere coinvolto ed interessato la società TIM S.p.A. al fine di riscontrare la richiesta dell'istante fino alla data del 19/03/2021. Pertanto, si ritiene che Fibracity sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro massimo pari a euro 300,00, tenuto conto anche del fatto che detto operatore non ha partecipato all'udienza di conciliazione del 26/03/2021. Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per la mancata cessazione del contratto, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., deve valutarsi alla stregua di richiesta di storno di tutti gli importi addebitati a far data dal mese di marzo 2021, in quanto, a seguito della disdetta del 12/02/2021, l'operatore Fibracity avrebbe dovuto procedere alla cessazione del contratto, entro trenta giorni dalla predetta richiesta. Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., non deve ritenersi accoglibile, in quanto il Regolamento non prevede la liquidazione di indennizzi per le ore perse e per il disbrigo della pratica, ai sensi dell'articolo 20, comma 4.

DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco S.r.l. , in parziale accoglimento dell'istanza del 27/03/2021, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, del Regolamento indennizzi. La società Fibracity - Power & Telco S.r.l. è tenuta, altresì, a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 99F503595, mediante lo storno degli importi fatturati a far data dal mese di marzo 2021, con contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Mario Staderini