



CORECOM Sicilia



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/558205/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

VISTO il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/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, con cui 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 Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

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 dell’utente XXXX XXXX, del 17/10/2022 acquisita con protocollo n. 0296393 del 17/10/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante XXXX XXXX, sottoscrittore di un contratto con numero di codice XXXXXXXXX, stipulato con il gestore Fibracity - Power & Telco S.r.l., lamenta che dal Febbraio 2022, ha inoltrato una decina di tickets, per un totale di 30 giorni di totale disservizio sulla sua linea telefonica. Gli accadimenti occorsi, l'hanno quindi spinto a recedere dal contratto stipulato. Alla luce di quanto esposto, vengono richiesti i compensi spettanti per i giorni di malfunzionamento/interruzione della linea, quantificati in 25, alla data del 14.09.2022 ai sensi del Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Articolo 6., nonchè l'esenzione del pagamento dei costi per il recesso che il gestore ha valutato in 49,00 euro, per giusta causa.

Le memorie difensive del gestore Fibracity - Power & Telco S.r.l. replicano a quanto esposto dall'odierno istante che, il contratto denominato "Fibra.City 1.000 Mega!", è stato stipulato il 7/5/2020. Tale contratto, così come indicato dalla carta dei servizi, gode di una SLA di assistenza pari a 3 giorni lavorativi, con l'indicazione, sempre presente nella carta dei servizi "salvo impedimenti che non dipendano dalla propria volontà e salvo che il guasto non riguardi la rete di altri operatori". Passando al merito delle richieste di assistenza relative a tale procedura, proseguono le memorie stesse, l'operato svolto dal gestore, quindi ricostruisce la cronologia delle assistenze fornite al cliente, in modo da evidenziare come si sia sempre adoperato attivamente e tempestivamente per la risoluzione delle problematiche impattanti l'utenza. Ne discende una sequela di interventi successive alle segnalazioni dello stesso cliente, che ha inizio nel febbraio del 2022, ed ha corso sino al settembre del 2022, con enumerati ben 12 interventi effettuati. Ciò sottolineato, è quindi provato, conclude la memoria, che l'odierno istante ha sempre ricevuto assistenza nelle tempistiche contrattualmente dovute e previste. In ottica puramente conciliativa, il gestore, propone un accordo conciliativo, ribadito in sede di udienza, sulla base di un indennizzo a favore del sig. Galia di € 100,00 (cento/00) e la disattivazione del servizio in esenzione costi.

La ricostruzione dei fatti narrati, sia dall'istante che dal gestore, coincide negli accadimenti, ma diverge sulla quantificazione in seno al riconoscimento dell'indennizzo spettante al proponente il quesito in trattazione. Non v'è dubbio che, i ripetuti malfunzionamenti della linea, hanno quindi creato un disagio al fruitore del servizio, nonostante la pronta assistenza fornita dal gestore, che però non può essere esentato dalla sue colpe in ragione del fatto che non sia riuscito ad eliminare del tutto le cause dei guasti accusati, tanto da dover intervenire nell'arco temporale di qualche mese, per ben 12 volte. In ragione di ciò, si ritiene che il caso in esame rientri in quello che prevede specificatamente l'Allegato A della Delibera 347/18/Cons in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Nello specifico, secondo quanto previsto dall'art 6 - comma 1 e 2 - spettano 6 euro per ciascun giorno di disagio patito, aumentanti di 1/3 considerato la banda ultra larga utilizzata contrattualmente ( comma 13) - dal giorno della segnalazione del guasto. In questo caso, vista la ripetitività dei guasti segnalati a partire dall'8 febbraio 2022, per un totale di 25 gg di disservizi, il quantum dovuto dal gestore all'istante, sarà pari a 199,50. Si ritiene inoltre fondata ed applicabile, la richiesta avanzata da parte istante, di non dover pagare alcuna somma, per la cessazione del contratto a suo tempo sottoscritto, considerato che è palese la giusta causa di recesso avanzata.

#### DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco S.r.l. , in accoglimento dell'istanza del 17/10/2022, è tenuta a riconoscere la somma di euro 199,50, quale giusto indennizzo per i fatti descritti al sig. XXXX XXXX. Lo stesso operatore dovrà esentare l'istante dal pagamento di qualsiasi somma in ragione della sua richiesta di recesso contrattuale. Il pagamento di che trattasi dovrà essere effettuato entro il termine massimo di 60 gg. dalla pubblicazione della seguente Determina sul sito Agcom, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban n. XXXXXXXXXX, espresse nel corpo dell'istanza inoltrata in seno al procedimento trattato.

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  
Gianpaolo Simone