



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/441376/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nxxx

G. - 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 l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Nxxx G., del 12/07/2021 acquisita con protocollo n. 0302738 del 12/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, codice cliente/contratto n. 99F507369, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 12.07.2021 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi quanto segue: a) di aver stipulato con l’operatore Fibracity Power & Telco

S.r.l. un contratto relativo alla fornitura di connessione internet a banda-ultra larga; b) che tuttavia, a partire dal mese di novembre 2020, riscontrava ripetutamente riduzioni della velocità di navigazione, con perdita di pacchetti del 10% ed oltre, specie nelle fasce serali; c) di aver effettuato diverse segnalazioni verso l'operatore (primo ticket: 20/11/2020, ultimo: 13/5/2021), che ammetteva essere un problema noto, ma non riusciva a fornire una soluzione definitiva; d) di aver richiesto il rimborso integrale di quanto corrisposto, in quanto il servizio non sarebbe mai stato usufruito; e) ciò nonostante, l'operatore dichiarava che il problema non sussisteva in quanto la perdita di pacchetti non sarebbe stata costante sulle 24 ore. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. il rimborso del canone annuale anticipato per il servizio non usufruito, pari ad € 359,40.

L'operatore Fibracity Power & Telco S.r.l., con memoria del 15.09.2021, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) che a tutte le richieste di assistenza è sempre stata data pronta e puntuale risposta; b) che, nel dettaglio, il cliente ha aperto numero 6 ticket di assistenza, che hanno avuto la seguente gestione: 1° segnalazione aperta in data 04/11/2020 alle ore 10:47. Presa in carico e gestione della richiesta effettuata in data 04/11/2020 alle ore 11:02; 2° segnalazione aperta in data 20/11/2020 alle ore 15:19. Presa in carico e gestione della richiesta effettuata in data 20/11/2020 alle ore 16:19; 3° segnalazione aperta in data 02/12/2020 alle ore 22:53. Presa in carico e gestione della richiesta effettuata in data 03/12/2020 alle ore 15:04; 4° segnalazione aperta in data 08/01/2021 alle ore 11:29. Presa in carico e gestione della richiesta effettuata in data 08/01/2021 alle ore 14:21. Il Cliente richiede l'assegnazione di un indirizzo IPv4, operazione che avviene in data 18/01/2021; 5° segnalazione aperta in data 04/04/2021 alle ore 23:06. Presa in carico e gestione della richiesta effettuata in data 06/04/2021 alle ore 13:20; 6° segnalazione aperta in data 13/05/2021 alle ore 23:35. Presa in carico e gestione della richiesta effettuata in data 14/05/2021 alle ore 09:25; c) che, anche nel caso in cui il degrado segnalato dal Cliente – massimo 10% dei pacchetti persi, nel 7% dell'arco della giornata – non comporta assolutamente l'inutilizzabilità della linea, né la continuità della stessa; d) che tale degrado non era mai presente durante il giorno e soprattutto durante le verifiche tecniche; e) che, se il cliente non fosse mai riuscito a usufruire del servizio, non avrebbe neanche potuto accorgersi di degradi nell'ordine del 4% / 10% su una linea in fibra ottica da 1 Gigabit al secondo; f) che, ad ogni modo, i LOG dell'utente dimostrano il traffico effettivo svolto dallo stesso. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che la domanda possa trovare accoglimento seppure nei limiti e alla luce delle precisazioni che seguono. Con la richiesta sub i., l'istante ha chiesto il rimborso del canone annuale anticipato per il servizio non usufruito relativo alla connessione internet su banda ultra-larga, pari ad € 359,40. L'istanza, così come letteralmente articolata, non potrebbe essere accolta, in quanto il servizio di navigazione internet è risultato pur sempre goduto, anche se parzialmente e con le problematiche tecniche descritte dall'utente. Ciò nonostante, tale richiesta, non essendo accompagnata da altre, in virtù del principio di efficienza e di ragionevolezza dell'azione (cfr. ex multis Corecom Lazio Delibera n. 26/12), espressioni del più generale principio del favor utentis che caratterizza il presente procedimento (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 8/11), in forza delle allegazioni e degli elementi probatori comunque acquisiti può essere ragionevolmente riqualficata come domanda di pagamento dell'indennizzo regolamentare per malfunzionamento del servizio. Costituisce, infatti, principio consolidato (v. su tutti il punto III.1.3. delle Linee Guida approvate con delibera Agcom 276/13/CONS), che, pur non rientrando il risarcimento del danno nel possibile oggetto delle pronunce del procedimento di definizione (delineato tassativamente dall'art. 20, comma 4, All. A, delibera Agcom n. 203/18/CONS), se nell'istanza è formulata unicamente una richiesta di risarcimento e non anche di indennizzi regolamentari, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo previsto dalla speciale normativa di settore, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Allo stesso modo, è stabile l'orientamento per il quale la finalità stessa delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie richiede che le istanze "inesatte" siano interpretate, ogniqualevolta sia possibile, nel loro significato più logico e pertinente secondo la questione da esaminare (cfr. Corecom Umbria Delibera n. 33/12). Nella vicenda in parola, non avendo l'utente richiesto l'applicazione di indennizzi regolamentari, alla luce degli elementi allegati dalle parti, è possibile riqualficare l'istanza rassegnata in una richiesta di indennizzo ai sensi della delibera Agcom n. 347/18/CONS, e, nello specifico, di indennizzo per malfunzionamento tecnico del servizio (cfr. art. 6, All. A,

delibera Agcom n. 347/18/CONS). Tanto premesso, in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento (cfr. Cass. civ. Sez. Un., sent. n. 13533/2001). Nel caso in esame, a fronte della contestazione dell'istante in ordine alla ricorrente perdita di qualità della connessione rispetto agli standard garantiti (circostanza attestata dall'apertura di n. 6 segnalazioni nel corso del periodo intercorrente fra il novembre 2020 e il maggio 2021), l'operatore non ha fornito validi elementi in grado di provare la non imputabilità dell'inadempimento, specie in considerazione del maggior grado di diligenza che deve qualificare l'esecuzione della prestazione da parte di un professionista di settore (cfr. art. 1176, comma 2, c.c.). Risulta, quindi, dovuto l'indennizzo ex art. 6, comma 2, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS, secondo cui "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Nella vicenda in esame, l'importo giornaliero dell'indennizzo va inoltre aumentato di 1/3 (divenendo così pari ad € 4,00 pro die), dal momento che il servizio in questione è fornito su banda ultra-larga (cfr. art. 13, comma 2, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS). Circa l'orizzonte temporale per il calcolo dell'indennizzo, il numero di giorni di disservizio può essere determinato alla luce dei tempi di apertura e chiusura delle 6 segnalazioni che risultano incontestate: dal 04.11.2020 al 04.11.2020 (1 gg); dal 20.11.2020 al 02.12.2020 (12 gg); dal 02.12.2020 al 03.12.2020 (1 gg); dal 08.01.2021 al 18.01.2021 (10 gg); dal 04.04.2021 al 06.04.2021 (2 gg); dal 13.05.2021 al 14.05.2021 (1 gg), e così per un totale di n. 27 giorni di disservizio. E', pertanto, dovuto all'istante, ai sensi dell'art. 6, comma 2, All. A, delibera n. 347/18/CONS, la somma complessiva di € 108,00 (€ 4,00 x 27 gg di disservizio).

DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco S.r.l. , in parziale accoglimento dell'istanza del 12/07/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 108,00 a titolo di indennizzo ex art. 6, comma 2, All. A, delibera Agcom n. 347/18/ CONS oltre ingteressi dalla domanda al soddisfo.

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

Roberto Rizzi

f.to