



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/419065/2021

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;

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;

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;

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 27/04/2021 acquisita con protocollo n. 0199579 del 27/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante e/o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell’operatore Fibracity - Power & Telco S.r.l. in relazione al contratto n. 99F504783, l’interruzione del servizio fibra e la mancata risposta ai reclami. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato di aver riscontrato in data 14/11/2020 la completa interruzione del servizio fibra che veniva risolto nella data del 19/11/2020 solo per poche ore. Infatti, in data 20/11/2020 il problema si presentava nuovamente per essere

risolto in data 03/12/2020. L'identico disservizio si riproponeva nella successiva data del 07/12/2020 per essere definitivamente risolto dall'operatore Fibracity - Power & Telco S.r.l solo in data 16/12/2020. L'istante ha dichiarato altresì, di aver segnalato il disservizio patito dapprima a mezzo l'apertura di svariati ticket effettuati nelle date del 14/11/2020, 20/11/2020, 24/11/2020, 25/11/2020, 07/12/2020, 11/12/2020 e poi con reclami scritti, a mezzo pec, nelle date del 26/11/2020 del 07/12/2020 e del 16/12/2020. Le missive di cui sopra, che avevano ad oggetto sia una risoluzione del problema tecnico della linea nonché una richiesta di indennizzo per il disagio patito, non venivano adeguatamente riscontrate dall'operatore Fibracity - Power & Telco S.r.l In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: 1) l'indennizzo per la completa interruzione del servizio dal 14 al 19 novembre 2020, dal 20 novembre al 03 dicembre 2020 e dal 07 al 16 dicembre 2020, per un totale di 30 giorni; 2) l' indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 3) il rimborso delle spese di procedura.

La società Fibracity - Power & Telco S.r.l, di seguito solo operatore e/o società, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato in sintesi quanto segue. Preliminarmente l'operatore ha ritenuto importante ricostruire la storia contrattuale dell'utente e le procedure di assistenza che nel tempo ha prestato allo stesso. La società ha significato che l'istante in data 13/05/2020 ha proceduto alla sottoscrizione on-line, ovvero mediante OTP, del contratto di servizio, approfittando della promozione legate al canone e riferita al pacchetto "Fibra.City 1.000 Mega!". Nel proseguo ha inoltre evidenziato che dalla data di sottoscrizione del contratto, l'utente tramite il portale clienti di Fibra.City ha aperto ben 13 segnalazioni/ticket, ovvero dalla data del 29 maggio 2020 alla data del 29 marzo 2021, data della tredicesima segnalazione, che poi per completezza, nel proseguo della memoria ha testualmente e dettagliatamente riportate. Difatti, con riferimento alle segnalazioni/ticket che l'utente ha aperto sul portale della Fibra.City nel periodo compreso dalla data del 14/11/2020 alla data del 16/12/2020, e inerenti il disservizio lamentato, l'operatore ha riportato analiticamente e testualmente la loro gestione specificando quanto segue: # 6° richiesta, aperta sabato 14/11/2020 alle ore 22:18, alla quale rispondiamo giovedì 19/11/2020 alle ore 17:53, informando il Cliente che il guasto è risolto in giornata. Sintesi della richiesta di assistenza: il Cliente segnala assenza di connessione. Lo stesso Cliente segnala che il cabinet al quale è connesso alcuni giorni prima era stato rovinato da roditori; # 7° richiesta, aperta venerdì 20/11/2020 alle ore 01:28, alla quale abbiamo risposto martedì 24/11/2020 alle ore 11:21. Sintesi della richiesta di assistenza: il Cliente segnala che il guasto è nuovamente presente. Segnaliamo la cosa ad Open Fiber che procede nuovamente alla riparazione in data 25/11/2020. Open Fiber segnala che la problematica è nuovamente dovuta ad una infestazione di ratti in zona; # 8° richiesta, aperta martedì 24/11/2020 alle ore 13:12, alla quale abbiamo risposto lo stesso giorno alle ore 15/01. Sintesi della richiesta di assistenza il Cliente richiede copia di una fattura, che procediamo prontamente ad inviare; # 9° richiesta, aperta mercoledì 25/11/2020 alle ore 23:56, alla quale abbiamo risposto giovedì 26/11/2020 alle ore 09:21. Sintesi della richiesta di assistenza: il Cliente lamenta che durante l'intervento di assistenza la moglie abbiamo erroneamente confermato il corretto ripristino della connessione (citiamo quando scritto dal Cliente nel ticket: "chiedendole se riusciva a navigare, ella rispondeva di sì"). I tecnici incaricati da Open Fiber segnalano al Cliente (che lo scrive anche nel ticket) che è compito dell'amministrazione Comunale provvedere alla derattizzazione dell'area sul lungo mare dove è posta la cabina e che loro possono solo limitarsi alla riparazione dei guasti e nulla di più; # 10° richiesta, aperta lunedì 07/12/2020 alle ore 09:51 alla quale abbiamo risposto il giorno stesso alle ore 15:57. Sintesi della richiesta di assistenza: il Cliente segnala nuovamente un problema di connessione. In data 14/12/20 Open Fiber segnala che non è riuscita a mettersi in contatto con il Cliente e non ha accesso all'utenza. Proviamo quindi a contattare noi ripetutamente il Cliente, ed una volta riusciti informiamo Open Fiber che può procedere, la quale risolve il guasto in data 16/12/2020. La società in considerazione di quanto sopra testualmente descritto ha evidenziato di aver gestito correttamente il cliente e di aver anche costantemente interloquuto con lo stesso per le varie segnalazioni fatte. Invece per quelle inviate a mezzo pec la società ne ha significato l'errata modalità di invio in considerazione che l'inoltro con tale mezzo non è contemplata nella carta dei servizi di Fibra, City poiché tale modalità è unicamente prevista per una eventuale richiesta di attivazione e/o cessazione del servizio. Altresì, ha tenuto di precisare che il contratto scelto dall'utente è di tipo privato e non professionale, dichiarando che le condizioni Generali di Contratto, al punto 8, stabiliscono che: "Il Cliente si impegna a non utilizzare per scopi professionali e/o legati alla propria attività e/o più in generale ad una attività a fini di lucro, i servizi oggetto del presente contratto, salvo approvazione scritta da parte dell'operatore". Invece l'istante ha anche dichiarato e più volte, di avere utilizzato i servizi e la connettività fornitagli per scopi professionali o legati alla sua attività. A queste ultime dichiarazioni rese dall'istante la società ha dato delucidazioni scritte inviandole all' indirizzo di posta elettronica giammichele.galia@gmail.com indicata dall'istante nel contratto

sottoscritto. Inoltre ha tenuto doveroso ricordato, sia all'istante che al suo delegato, che la partecipazione all'udienza di conciliazione, così come previsto dall'allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, è facoltativa. In conclusione della memoria la Fibra.City ha sottolineato di aver sempre dato assistenza al cliente nei tempi e nei modi contrattuali anche a quelle di carattere amministrativo come quelle formulata dall'utente nella data 09/10/2021 e per la quale ha già ottenuto l'emissione di una nota di credito nel ciclo di fatturazione successivo. Ed ancora ha dichiarato che l'istante è tutt'ora fruitore dei servizi della Fibra.City e che il medesimo, per i disservizi lamentati, non ha fatto mai ricorso a richieste di provvedimenti temporanei. In ragione di quanto sopra riportato e documentato in atti, l'operatore ha chiesto al Corecom il rigetto integrale delle richieste fatte dall'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare un parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare si significa che risultano irricevibili le controdeduzioni che il delegato dell'istante ha trascritto direttamente sul sistema "Conciliaweb". in quanto prodotte in modo tardivo, ovvero oltre i termini indicati nella nota di comunicazioni di avvio del procedimento avente numero di protocollo n. 0200879 del 28/04/2020. Ulteriormente si evidenzia che l'utente non ha fornito prova documentale che il contratto sottoscritto sia di natura business, pertanto per come dichiarato dall'operatore e non eccepito da parte dell'istante, quest'ultimo ha aderito nella data del 13/05/2020, mediante sottoscrizione on-line del contratto di tipo privato con pacchetto "Fibra.City 1.000 Mega". Proseguendo e nel merito, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante e di cui al punto 1) nei termini e nei modi di seguito evidenziati. L'utente ha lamentato la completa interruzione del servizio fibra nei periodi di seguito indicati; dal 14/11/2020 al 19/11/2020 - dal 20/11/2020 al 03/12/2020 ed in ultimo dalla data del 07/12/2020 alla data del 16/12/2020, data in cui il disservizio è stato risolto. A comprova di quanto dichiarato in istanza l'utente ha depositato in atti al fascicolo l'elenco dei vari Ticket aperti sul Portale Clienti di Fibra.City con l'analitica indicazione per ciascuno di essi della singola gestione ed assistenza ricevuta da parte dell'operatore in causa. Nel proprio scritto difensivo la società Fibra.City ha confermato il disservizio subito dall'istante ed ha elencato i vari Ticket aperti nel tempo dall'istante ed in aggiunta per ognuno di essi, ha testualmente riportato la singola gestione ed assistenza prestata. In considerazione di quanto sopra ed attesa la disanima e comparazione della documentazione sopra richiamata ed in atti depositata si è avuto modo di accertare quanto segue. Il disservizio segnalato nella data del 14/11/2020 è stato risolto in data 19/11/2020, mentre la segnalazione aperta in data 20/11/2020 risulta chiusa nella data del 26/11/2020 e quella aperta nella postuma data del 07/12/2020 è stata chiusa in data 16/12/2020, quando il disservizio è stato definitivamente risolto, per un totale di 23 giorni. Si significa che il disservizio dichiarato dall'utente fino alla data del 03/12/2020 non ha trovato riscontro nella documentazione in atti al fascicolo. In ragione di quanto sopra spetta all'utente l'indennizzo di cui all'art. 6 comma 1, in combinato disposto con l'art. 13 comma 2, del Regolamento sugli indennizzi nella misura di euro 8,00 al giorno per un importo complessivo di euro 184,00 (centottantaquattro/00). Mentre non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami e di cui al punto 2) in quanto non previamente formulata in sede del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione e che si qualifica, pertanto, come "ius novorum". Infine, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. (come da Delibera Agcom n. 231/20/CONS e Delibera Agcom n.266/20/Cir).

DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco S.r.l. , in parziale accoglimento dell'istanza del 27/04/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e secondo le modalità in istanza, l'importo di euro 184,00(centottantaquattro/00). Il rigetto delle ulteriori richieste.

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