

DETERMINA Fascicolo n. GU14/630007/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXXXX - 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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXX XXXXXX, del 08/09/2023 acquisita con protocollo n. 0226955 del 08/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 8 settembre 2023 nei confronti dell’Operatore Fibracity Power & Telco (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Operatore), il sig. XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente) lamenta quanto segue: “Nel mese di febbraio 2023 effettuava il pagamento di € 275,40 a copertura del servizio per l’intero anno 2023. Successivamente, e in particolare ad aprile 2023, ha avuto dei grossi problemi di connessione con Fibracity che sono culminati con l’assenza totale di connessione a partire dal 17/04/2023. In seguito all’assenza di rete e all’inerzia dell’operatore di fronte ai reclami/segnalazioni inviati, procedeva dopo una ventina di giorni di mancanza del servizio a passare, in quanto obbligato per poter avere un servizio funzionante, ad altro operatore. Nonostante i disservizi patiti non solo non ha ricevuto alcun indennizzo ma addirittura neanche il rimborso del pagamento anticipato dell’intero canone annuale fatto a

febbraio 2023". Alla luce di quanto contestato, formula le seguenti richieste: 1) rimborso delle somme pagate e non dovute; 2) indennizzo per interruzione del servizio; 3) indennizzo per mancata risposta a reclamo; 4) indennizzi vari; 5) spese di procedura. Con replica alla memoria di parte avversa, l'Istante precisa: - di avere diligentemente depositato documentazione attestante le segnalazioni di assenza linea e i riscontri dell'Operatore, al fine di chiarire la dinamica dei fatti; - che l'assistenza di Fibracity non è stata in grado di risolvere la problematica né ha contattato il cliente per informarlo dello stato della gestione del guasto, limitandosi a comunicare la chiusura del ticket, senza tener conto del fatto che "in data 27/04/2023 parte istante si era nuovamente lamentata dell'assenza del servizio e visto l'inerzia del gestore aveva deciso di recedere dal contratto per usufruire di un servizio internet (di altro operatore n.d.r.) richiedendo contestualmente il rimborso di quanto pagato indebitamente ma invano"; - che l'Operatore non ha mai dato comunicazione circa la riparazione in corso né ha inviato alcun modulo di rimborso; - che controparte non ha mai prodotto alcuna prova documentale delle sue asserzioni; - che il servizio Fibracity non è stato affatto ripristinato; - ad aprile 2023 Fibracity, per problemi dell'azienda dovuti a controversie con il fornitore Open Fiber, ha cessato il servizio a diversi utenti non ripristinandolo più: quindi la riparazione del "guasto" non era neanche possibile. Alla luce delle precisazioni svolte, l'Istante precisa così le proprie richieste: 1) rimborso del canone annuale pagato; 2) indennizzo di € 258,00 per interruzione/cessazione del servizio relativamente al periodo 14/04/2023 (data inizio interruzione) – 27/05/2023 (data di efficacia del recesso); 3) indennizzo di € 200,00 per mancata/tardiva risposta al reclamo del 28 aprile 2023 (considerato che l'udienza di conciliazione si è svolta l'8 settembre 2023); 4) rimborso delle spese di procedura.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore afferma: - di avere fornito riscontro ai reclami dell'Istante ("la e-mail del Cliente è del 17 aprile alle ore 10:04: risposta dell'assistenza è nello stesso giorno, alle ore 10:13, 9 minuti dopo la ricezione della e-mail. Da lì il nostro personale ha avviato la richiesta di intervento sul portale del gestore della rete (il servizio è fornito tramite wholesale di altro operatore)"; - di avere chiuso il ticket correlato perché legato ad una segnalazione già pervenuta (e assistita) via e-mail ("nelle comunicazioni successive il Cliente veniva informato della riparazione in corso"); - di avere prontamente lavorato la disdetta presentata dall'utente il 27 aprile (10 giorni dopo la segnalazione della problematica), comunicando via e-mail allo stesso utente che il servizio sarebbe stato cessato entro la data del 27 maggio 2023; - di avere risposto alle richieste di rimborso allegando il modulo di rimborso, mai restituito compilato dalla scrivente; - che l'unico addebito che può essere mosso all'Operatore è il ritardo di 7 giorni nella riparazione del guasto della linea FTTC (non FTTH) del Cliente, rispetto a quanto contrattualmente previsto (3 giorni lavorativi); - che la somma spettante al Cliente per la restituzione del canone è pari a € 226,18 a cui andrebbe eventualmente sommato l'indennizzo per il ritardo nella riparazione del guasto di cui sopra, per un totale di € 268,18; - di rendersi disponibile a corrispondere in favore del cliente, a mero titolo conciliativo, la somma di € 300,00. Con replica del 17 novembre 2023, l'Operatore precisava che l'utenza numero XXXXXX è stata attivata in tecnologia FTTC (e non FTTH, unica tecnologia in cui opera Open Fiber), rilevando la pretestuosità del riferimento agli asseriti problemi, non risolvibili, che Fibracity avrebbe avuto con l'operatore Open Fiber. Precisava inoltre che l'Istante stesso, in memoria, ha fornito prova dell'assistenza fornita da Fibracity via e-mail e che, in ogni caso, il calcolo dell'indennizzo, qualora l'Operatore non avesse riscontrato alle richieste di assistenza (circostanza non vera), andrebbe comunque riferito al solo periodo compreso tra il 17 aprile, data di segnalazione del guasto, e il 27 aprile 2023 (data della disdetta da parte dell'utente). Precisa, infine, che le "spese di procedura" non possono essere richieste in sede di definizione. Sulla base di quanto precisato, l'Operatore chiede il rigetto integrale delle richieste dell'istante, fatta salva la restituzione del canone non usufruito, rimodulato in considerazione della mancata annualità, in euro 220,22. Inoltre, considerata la gravità e la totale inesattezza delle affermazioni contenute nella contro memoria di parte istante, l'Operatore si rende disponibile ad offrire, a mero titolo conciliativo l'importo di € 265,00 – somma comprensiva del canone anticipato e non fruito – da ricalcolare alla luce del fatto che il pagamento dell'annualità ha consentito uno sconto di 3 euro al mese sul canone originariamente previsto per il pacchetto scelto dall'utente.

In linea generale, l'istanza presenta in requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui all'all. A alla del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii. (da qui in avanti Regolamento di procedura). Tanto premesso, si ritiene che le richieste dell'Istante possano essere accolte solo parzialmente. Quanto acquisito all'istruttoria ha consentito di acclarare che in data 17 aprile 2023 l'Istante lamentava il malf funzionamento della rete dati sull'utenza allo stesso intestata. Fibracity prendeva in carico in pari data la

segnalazione chiedendo di verificare lo stato delle spie dell'apparato ONT. Successivamente, in data 27 aprile 2023, l'Istante inviava comunicazione di recesso dal contratto, con contestuale richiesta di rimborso del canone annuale già corrisposto e con la precisazione che i continui malfunzionamenti non risolti l'avevano indotto a cambiare operatore ("vi ho mandato una e-mail il 18 aprile 2023, dicendovi che sono senza internet da 4 giorni; sono passati 15 giorni senza avere una risposta. Ho dovuto passare in un'altra compagnia internet" (sic!)). Il 28 aprile 2023, l'Operatore comunicava la chiusura del reclamo, considerata la mancanza di ulteriori segnalazioni, successive a quella del 17 aprile 2023. Alla luce di tali evidenze, e del fatto che non è stata dimostrata la non imputabilità del disservizio a Fibracity, si ritiene che l'Istante, in base a quanto prevedono gli artt. 6, comma 1, e 13, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), abbia diritto a un indennizzo per il malfunzionamento totale del servizio dati per i 7 giorni compresi tra il 17 aprile 2023 (data della segnalazione del guasto) e il 27 aprile 2023 (data della comunicazione, da parte dell'Istante, del recesso dal contratto e del passaggio ad altro Operatore), dedotti i 3 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell'Operatore per la riparazione dei guasti, per complessivi € 42,00. L'Istante avrà altresì diritto al rimborso parziale del canone annuo (già interamente corrisposto), per i giorni di servizio non fruito, calcolati a partire al 17 aprile 2023, data dell'interruzione del servizio per malfunzionamento, sino scadenza dell'annualità del contratto. Per il calcolo del rimborso potrà essere considerato il costo del canone annuale di € 275,40, portato dalla fattura del 18 gennaio 2023; da tale costo andrà sottratto l'importo riferito ai giorni di servizio fruiti, pari ad € 67,15 (e corrispondente ad $\text{€ } 275,40 : 365 = \text{€ } 0,7545$, moltiplicato per gli 89 giorni compresi tra il 18 gennaio 2023 e il 17 aprile 2023), per un totale, da rimborsare, pari ad € 208,25. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo del 27 aprile 2023 (erroneamente, in istanza, è indicata la data del 28 aprile), la stessa non può essere accolta per i seguenti motivi: 1) a far data dal 27 aprile 2023, secondo quanto ricostruito dallo stesso Istante, vi è stato il passaggio ad altro operatore: venuto meno, per volontà dello stesso Utente, il rapporto contrattuale con la società Fibracity, quest'ultima cessa di essere obbligata a fornire riscontro ai sensi dell'art. 8, comma 4, della Del. 179/03/CSP; 2) il disagio eventualmente patito dall'Istante a causa del ritardo nel riscontro risulta già adeguatamente "compensato" dal riconoscimento dell'indennizzo e del rimborso come poco sopra stabilito. Va infine rigettata la richiesta di "indennizzi vari" formulata in istanza: ciò sia in considerazione della genericità e dell'indeterminatezza della stessa, sia in ragione dell'assenza di profili di inadempimento riscontrabili nella condotta dell'Operatore, ulteriori rispetto a quelli già evidenziati ai punti che precedono. Infine, alla luce dell'accoglimento parziale dell'istanza nonché della condotta delle parti durante l'intero procedimento, si dispone che le spese di procedura siano compensate tra le parti.

DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco S.r.l. , in parziale accoglimento dell'istanza del 08/09/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'Istante, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo, i seguenti importi: 1) € 208,25 (euro duecentootto/25), quale rimborso parziale del canone annuo già corrisposto; 2) € 42,00 (euro quarantadue/00), quale indennizzo per l'interruzione del servizio dati. La società Fibracity Power & Telco srl è tenuta altresì ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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 Saini