

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GUI4/141518/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Power & Telco SRL

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, e in particolare l'art. 101 che ha istituito il "Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

Vista la convenzione Agcom ed il Co.re.com Sicilia, per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018;

VISTA l'istanza dell'utente _____ del 27/06/2019 acquisita con protocollo N. 0280479 del 27/06/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L'istante dichiara che dopo aver sottoscritto un contratto con il gestore Open Fiber / Fibra City, il 19/11/2018 ha ricevuto la visita dei tecnici di open-fiber che hanno eseguito le procedure di installazione. Successivamente, il 20/11/2018, fibra.city, manda una fattura dell'intera annualità di euro 227,88 con l'avvertimento che doveva essere pagata entro 3 gg. Unitamente vengono inviati i parametri di configurazione per la navigazione, ma non il previsto router utile per la navigazione. Dopo tanti solleciti via email nelle date del 27-28-29 novembre 2018, che non sortivano alcun effetto, il 30 novembre 2018 viene data comunicazione dal gestore che il router si trovava presso i loro magazzini. e per ovviare al problema, veniva consigliato l'uso di un apparecchio personale con la configurazione del sistema che loro stessi fornivano. I problemi continuavano e quindi veniva assunta la decisione di recedere dal contratto, esercitando il diritto di ripensamento così come indicato nell'art 5 del contratto stesso. Veniva inviata mai e raccomandata a/r per manifestare le intenzioni di recedere l'1 dicembre 2018. Il 17/12/2018 il gestore comunicava accettava il recesso e comunicava che rinunciava ad applicare gli artt. 19 e 20 delle condizioni contrattuali se non ci fosse stata alcuna richiesta di ristoro, riferentesi all'accaduto. Nel lamentare il mancato utilizzo del servizio viene richiesta la restituzione dell'annualità pagata anticipatamente e pari a 227,88 euro.

Il gestore non ha prodotto alcuna memoria

In base a quanto evidenziato dall'istante ed in mancanza di memorie a supporto difensivo da parte del gestore, si ritiene plausibile la effettiva mancata utilizzazione del servizio enunciata dal sig. _____ che richiama tra l'altro il principio del diritto al ripensamento entro i 14 gg dall'acquisto. Risulta parimenti vero che anche la tesi esposta dall'istante, non è supportata da alcun documento cartaceo che comprovi quanto sostenuto e pertanto, decadono comunque gli obblighi di indennizzo per la mancata risposta ai reclami e per la ritardata attivazione dei servizi richiesti. D'altra parte, sempre secondo quanto enunciato dal sig. _____ il gestore da parte sua, aveva già comunicato che non avrebbe fatto valere le penali previste per le spese di installazione sostenute nel momento in cui non fosse stata avanzata alcuna pretesa. Risulta equa quindi la decisione di

rimborsare quanto anticipatamente pagato dal Sig. non vengono presi in considerazione gli indennizzi scaturenti dalla vicenda a carico dell'istante, così come da regolamento Agcom.

DETERMINA

- Power & Telco SRL, in accoglimento dell'istanza del 27/06/2019, è tenuta a a pagare la somma di 227,88 euro quale restituzione dell'anticipazione canone annuale versato dall'istante Sig. Il pagamento dovrà avvenire entro il termine di 120 gg dalla data della presente determina mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso il suo attuale indirizzo di residenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara