

DETERMINA 3 Fascicolo n. GU14/329983/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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 legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 23/09/2020 acquisita con protocollo n. 0388275 del 23/09/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare del contratto identificato con il codice cliente XXX, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: "A seguito di numerosi disservizi da Aprile 2020 per problemi di attacchi DDOS, verificabili dal loro sito https://assistenza.fibra.city/report_attacchi_ddos.php (e con conseguenti relativi down della linea) l'operatore decideva di apportare dei cambiamenti alla propria infrastruttura e dal 15 Maggio 2020 disattivava l'IP pubblico statico assegnato all'istante e compreso nel pacchetto "FIBRA.CITY 1.000 MEGA". In data 5 Giugno 2020 l'istante apriva il ticket per la riassegnazione dell'IP pubblico (ticket n. 71232610728) - In data 11 Giugno 2020 la società Fibracity S.r.l., in risposta al ticket di guasto, chiedeva all'istante di firmare un documento per poter riavere l'IP pubblico. Documento presente a questo URL https://fibra.city/modulistica/modulo_ip_publico.pdf (sempre ticket n.71232610728) -Sempre in data 11 Giugno2020 l'istante rispondeva di non volere firmare alcun documento in costanza di un contratto già in essere firmato con loro e all'epoca vigente. In data 12 Giugno 2020 la società Fibracity S.r.l. invitava l'istante ad aprire un nuovo ticket in sezione amministrativa. Mediante l'apertura di una richiesta di intervento (ticket n. 92833711035) l'istante ribadiva la volontà di non firmare alcun documento, in quanto l'assegnazione dell'IP pubblico statico era già presente nel contratto sottoscritto". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: 1) Indennizzo per tutti i giorni di disattivazione dell'IP pubblico nella misura di 1€ al giorno a partire dal 15 Maggio 2020 fino al giorno del rilascio del nuovo IP pubblico assegnato; 2) Rilascio immediato dello IP pubblico presente nell' offerta e già pagato anticipatamente.

L'operatore Fibracity - Power & Telco S.r.l., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: "si premette che il servizio oggetto della contestazione da parte del Cliente è un servizio aggiuntivo fornito a titolo gratuito, pertanto allo stesso vanno applicati gli eventuali rimborsi previsti dalla nostra carta dei servizi (1 euro al giorno fino ad un massimo di 10 giorni). In questo caso specifico, non abbiamo erogato alcun rimborso perché è l'utente a non voler sottoscrivere il modulo di richiesta relativo all'IP pubblico staticamente assegnato, lamentando una modifica contrattuale che assolutamente non c'è stata. Il modulo in questione (che carichiamo nel fascicolo assieme alla presente) è stato previsto in seguito all'invito da parte delle autorità che governano il settore, di informare il Cliente che l'utilizzo del servizio di connessione alla rete al fine di condividere materiali e contenuti audio/video protetti da copyright è un reato. Nel suddetto modulo viene semplicemente informato il Cliente che in caso di utilizzo non conforme alle norme in vigore o alle condizioni contrattuali sottoscritte, lo stesso servizio di IP pubblico potrà essere disattivato e/o rimosso, chiedendogli esplicitamente di dichiarare che l'utilizzo avverrà nel rispetto, come detto, delle norme in vigore o alle condizioni contrattuali sottoscritte. Ribadiamo quindi che è condizione fondamentale per l'erogazione del servizio, la sottoscrizione del relativo modulo di richiesta e che in assenza della presentazione del suddetto modulo, il servizio accessorio fornito a titolo gratuito non verrà attivato". Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante. L'istante non ha replicato entro i termini regolamentari.

Sul rito. L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, va rilevato che nel corso della presente istruttoria la società Fibracity S.r.l. si è limitata a rappresentare di non avere erogato l'indennizzo previsto per la disattivazione dell'Indirizzo IP pubblico statico, dal momento che l'istante non ha sottoscritto il relativo "Modulo di richiesta di assegnazione statica di un indirizzo IPv4 pubblico" inoltrato in data 11 giugno 2020 a seguito dell'apertura del trouble ticket del 5 giugno 2020. Tuttavia, detto operatore non ha addotto alcuna motivazione tecnico – amministrativa atta a giustificare la disattivazione dell'IP pubblico statico a far data dal 15 maggio 2020. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto 1), concernente la liquidazione di un indennizzo per la cessazione dell'IP pubblico statico deve ritenersi accoglibile sia pure limitatamente al periodo intercorrente dal 15 maggio 2020 all'11 giugno 2020, atteso che a decorrere da tale data l'istante, opponendosi alla sottoscrizione della modulistica inviata dall'operatore, non ha posto in essere gli adempimenti propedeutici all'attività gestionale interna atta alla risoluzione della problematica. Quindi, per quanto concerne la predetta richiesta, pur non essendo la stessa fattispecie contemplata dal quadro regolamentare vigente, si deve ritenere che, attesa la natura accessoria e gratuita del servizio "Indirizzo IP pubblico statico", trova applicazione la liquidazione di un indennizzo secondo il parametro di euro 1,00 pro die moltiplicato per il numero di 27 giorni intercorrenti dal 15 maggio 2020 all'11 giugno 2020 secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 3, del Regolamento indennizzi che viene espressamente richiamato dall'articolo 6, comma 4, secondo il quale "Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo

dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3". Da ultimo, la richiesta dell'istante al punto 2), di rilascio immediato dell'indirizzo IP pubblico non può prendersi in considerazione in tale sede, attesa la necessità di acquisire la volontà attuale dell'istante mediante la sottoscrizione della apposita modulistica.

DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco S.r.l. , in parziale accoglimento dell'istanza del 23/09/2020, è tenuta a : - corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 27,00 (ventisette/00) a titolo di indennizzo, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 3, e dall'articolo 6, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

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
Cosimo Poppa