

DETERMINA DIRETTORIALE 62/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/696794/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.S. - VIRGIN FIBRA 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 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente S.S., del 09/08/2024 acquisita con protocollo n. 0218257 del 09/08/2024

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. S.S., titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 00020xxx, contesta la sospensione del servizio di connettività da parte della società Virgin Fibra s.r.l., a seguito di procedura di cambio operatore. In particolare, l’istante ha rappresentato che a fronte dell’attivazione del servizio dati senza IP statico/pubblico da parte di Virgin Fibra s.r.l., in data 17/06/2024 riscontrava la totale interruzione del servizio di connettività Fibra FTTH. Dopo aver segnalato il disservizio al servizio clienti, in data 18/06/2024 i tecnici di Open Fiber effettuavano l’intervento tecnico in loco e riscontravano che il disservizio non dipendeva dal modem, come invece comunicato dal servizio clienti di Virgin Fibra. Nonostante i ripetuti reclami reiterati da parte istante, la funzionalità del servizio di connettività veniva ripristinata solo in data 08/07/2024 a seguito dell’invio in data 30/06/2024 dell’istanza di adozione di provvedimento temporaneo nelle more della procedura di conciliazione innanzi al CORECOM Umbria. Tuttavia, nonostante l’avvenuta conferma di attivazione dell’08/07/2024, il servizio di connettività si presentava inadeguato e malfunzionante tale da inibire la visione di Mediaset Infinity e di Rakuten tv, e da indurre l’istante a presentare in data 10/07/2024 nuova istanza di

adozione di provvedimento temporaneo per il ripristino della corretta funzionalità. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i. la liquidazione dell'importo di euro 2.500,00, per i danni materiali e lo stress accumulato per l'assenza di connettività di oltre un mese.

La società Virgin Fibra s.r.l. non ha prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

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 menzionato che la domanda di risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al Regolamento, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa richiesta di cui al punto i., non può trovare accoglimento in questa sede. Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del Regolamento sugli indennizzi. Nel merito, per quanto concerne la sospensione del servizio di connettività dal 17/06/2024 all'08/07/2024 si deve evidenziare che, sebbene l'assenza di collegamento sia dipesa presumibilmente dal mancato completamento dei lavori da parte della società Open Fiber - quale operatore, nel contesto dei servizi di connettività offerti da Virgin Fibra alla propria clientela, incaricato di svolgere tutte le operazioni preordinate all'attivazione del servizio -, la società Virgin Fibra s.r.l. avrebbe comunque dovuto fornire adeguata informativa alla parte istante in ordine alle modalità e alle tempistiche di risoluzione della criticità. Va, altresì, evidenziato che la società Virgin Fibra s.r.l., a seguito delle segnalazioni di parte istante, non ha documentato di avere interessato Open Fiber in ordine alla pronta risoluzione del disservizio. Difatti, sebbene la società Virgin Fibra s.r.l. abbia fornito riscontro solo alla richiesta di memorie/controdeduzioni da parte del CORECOM Umbria, esponendo quanto segue: "in fase di migrazione c'è stato un disservizio sulla rete dell'operatore di accesso non imputabile a Virgin Fibra, che si è fin da subito prontamente attivata per risolvere sia disservizio sia configurazione IP statico" non ha però fornito copia dello screenshot da cui si evince l'apertura dei relativi tickets, attestanti i solleciti di supporto e assistenza tecnica nei confronti di Open Fiber. Al riguardo, va rilevato che la società Virgin Fibra s.r.l. si è attivata prontamente solo alla ricezione dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Umbria, con risoluzione definitiva del disservizio in data 08/07/2024. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., con riferimento alla sospensione del servizio di connettività in tecnologia Fibra per il numero complessivo di 21 giorni dal 17/06/2024 all'08/07/2024 può ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, secondo il quale "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione"; parametro che però va computato con aumento di un terzo e in misura del doppio, attesa la natura business dell'utenza interessata dal disservizio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi. Resta salva, la facoltà, per la Società, di rivalersi sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti accertati. Di converso, per quanto concerne il disservizio lamentato successivamente alla data dell'08/07/2024, ovvero il mancato raggiungimento del livello qualitativo richiesto, va richiamato quanto disposto dall'articolo 10, comma 5, dell'allegato A) alla delibera n. 156/23/CONS, secondo il quale "qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui al comma 1, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà: a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi del comma 3 dell'articolo 4, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, l'utente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino; b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 previsti nel contratto

ai sensi dello stesso comma, l'utente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti". Tanto premesso, va evidenziato che nel caso di specie, la parte istante non ha provato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.me.sys, e pertanto, in assenza di certificazione della qualità del servizio reso dall'operatore e realmente fruito da parte istante, non si ravvisano gli estremi per la liquidazione degli indennizzi previsti da Regolamento.

DETERMINA

- VIRGIN FIBRA S.R.L., in parziale accoglimento dell'istanza del 09/08/2024, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 336,00 (trecentotrentasei/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 16,00 pro die per il numero di 21 giorni di sospensione del servizio di connettività in tecnologia Fibra, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 2 e 3, del Regolamento indennizzi.

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
Giovanni Santella