

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/195625/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Fibracity - Power & Telco S.r.l.

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 della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell’art. 19, 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 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 data in 28 dicembre 2017, 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 28/10/2019 acquisita con protocollo N. 0457407 del 29/10/2019

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:

Secondo la ricostruzione di parte istante, dopo aver sottoscritto il contratto, aver ricevuto l’installazione della ONP e la fattura di € 320,00, il servizio non è mai stato disponibile. Nonostante la trasmissione all’operatore di svariate mail di richiesta di assistenza e la sostituzione di 5 router, dopo un mese, l’istante ha richiesto il recesso dal contratto. Tutto ciò premesso, l’istante richiede: 1) il rimborso della fattura di € 320,00; 2) il rimborso della somma di € 15,00 sborsati per la spedizione del router all’operatore; 3) la somma di € 500 a titolo di risarcimento dei danni patiti, patrimoniali e morali, in conseguenza dei disservizi.

Il gestore non ha depositato scritti difensivi.

Sul rito. Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento. Con riferimento alla richiesta volta al risarcimento dei danni, va precisato che è vero che ai sensi dell’articolo 19, comma 4, del Regolamento, l’Autorità non è competente in materia risarcitoria, allo stesso tempo, però, per un principio generale di economia dell’azione amministrativa e di tutela dell’utente, la richiesta può essere interpretata come volta alla liquidazione degli indennizzi di cui al

Regolamento sugli indennizzi. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Il caso in esame attiene a una problematica avente a oggetto la mancata attivazione del servizio di connessione internet relativo alla linea oggetto del presente contenzioso, per cui, a fronte della richiesta di attivazione coincidente con la sottoscrizione del contratto, la società Fibracity-Power&Telco S.r.l. non ha attivato il servizio stesso a causa di problematiche legate agli apparati, come si evince dalle mail prodotte agli atti. L'istante non produce copia del contratto da cui desumere la data di sottoscrizione, ma solo le Condizioni generali di contratto, dichiarando altresì di aver proceduto con la disdetta dopo circa un mese, la cui conferma di ricezione da parte del gestore si evince dalla mail del 4 giugno 2019. Ora, poiché le Condizioni Generali di Contratto dell'operatore all'art. 4 lettera c) prevedono che " I tempi di attivazione del servizio da parte dell'OPERATORE sono di 180 giorni lavorativi, salvo impedimenti tecnici e/o amministrativi", nel caso che ci occupa non è imputabile all'operatore alcun ritardo, posto che l'istante ha esercitato il proprio diritto di recesso dopo un mese dalla richiesta di attivazione e quindi entro la tempistica massima prevista per quest'ultima. Ne consegue che con riferimento al disservizio contestato dall'istante, nessun indennizzo può essere riconosciuto al ricorrente. Parimenti va respinta la richiesta sub 2) di "rimborso della somma di € 15,00 sborsati per la spedizione del router all'operatore" in quanto l'art. 11 delle Condizioni generali di contratto, alla voce APPARATI FORNITI dispone che " Il Cliente è informato e accetta che dovrà provvedere a proprie spese alla restituzione entro 10 giorni dalla data di disdetta a mezzo corriere espresso, presso l'indirizzo indicato via e-mail o sms dall'OPERATORE degli apparati - in perfetto stato e funzionanti - forniti al momento dell'attivazione". Viceversa, relativamente alla domanda di cui al punto 1) di rimborso della fattura di € 320,00, avente a oggetto il canone Fibra.City 1.000 Mega, essa va accolta in considerazione della mancata attivazione del servizio.

DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco S.r.l. , in parziale accoglimento dell'istanza del 28/10/2019, è tenuta a - corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di € 320,00, a titolo di rimborso della fattura del 8.5.2019. Respinge le domande sub 2) e 3).

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
Nicola Princi