

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/136875/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fibracity - Power & Telco X 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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX del 17/06/2019 acquisita con protocollo N. 0262211 del 17/06/2019

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 lamenta il seguente problema nei confronti di Power & Telco X (di seguito Power & Telco), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 17/06/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 07/06/2019), quanto segue. In relazione alla linea 051XXX393, in data 10/12/2018 gli veniva assicurato che con il pagamento dell’annualità avrebbe ricevuto un router in comodato, pertanto procedeva alla richiesta di attivazione del servizio. In data 12/12/2018 gli veniva confermata la presa in carico dell’attivazione. Inoltre, riceveva la seguente comunicazione: "Se invece ha scelto come modalità di pagamento quella annuale, ha diritto ad avere un router in comodato d'uso gratuito, che le verrà inviato dopo il saldo della fattura suddetta". In data 17/12/2018 chiedeva informazioni su tempi e modalità di ricezione del router, ricevendo la seguente risposta: "Per quanto riguarda il router, come indicato nella mail sottostante, le verrà inviato dopo l'attivazione della sua utenza e il conseguente pagamento della prima fattura. La suddetta fattura dovrà essere pagata con bonifico bancario". In data 27/12/2018 gli veniva comunicata la conclusione dei lavori di allaccio e veniva invitato a configurare il router, che in realtà ancora non possedeva, così come i tecnici che, dunque, non potevano provare la connessione. Riceveva poi la fattura annuale da saldare, che puntualmente saldava. In data 28/12/2018 comunicava l'impossibilità di poter utilizzare la connessione, non disponendo del router, e chiedeva informazioni circa l'utilizzo di un apparato in suo possesso (Fritz box 4040), considerato che non risultava nessuna connessione. In data 02/01/2019 l'operatore rispondeva: "unitamente all'invio del router riceverà via email la guida di configurazione passo a passo. Per quanto riguarda il router da lei utilizzato inoltriamo la sua richiesta al reparto competente che le risponderà direttamente". In data 03/01/2019 contattava l'assistenza telefonica, che assicurava che il reparto tecnico sarebbe stato prontamente informato. In data 07/01/2019, via mail, comunicava l'assenza di connessione, chiedendo supporto tecnico. In data 08/01/2019 informava che, con l'assistenza dei tecnici, il router (Fritz box) era stato configurato, tuttavia la connessione restava assente nonostante fossero stati inseriti correttamente i parametri comunicatigli in fase

di allaccio. In data 08/01/2019 l'assistenza telefonica assicurava che i tecnici sarebbero stati nuovamente sollecitati. In pari data, via mail, gli veniva riferito che la garanzia di piena compatibilità poteva essere offerta solo da alcuni apparati. Poiché ancora il router non era stato consegnato, provvedeva ad acquistarne uno compatibile (Netgear R6260 AC1600). In data 11/01/2019 comunicava che anche con il router compatibile (con tutti i parametri inseriti) la connessione restava assente. Chiedeva quindi che gli fossero abbonati i giorni trascorsi senza connessione, richiesta che veniva accolta. Chiedeva infine nuovamente che il problema fosse risolto, ma non riceveva risposta. In data 16/01/2019 richiedeva una verifica dell'impianto, senza ottenere risposta. In data 19/01/2019 contattava via Facebook "Fibra.City", che gli chiedeva gli screenshot delle pagine di configurazione del router, che inviava prontamente, senza ottenere risposta. In data 20/01/2019 chiamava l'assistenza telefonica, riuscendo a parlare col tecnico con il quale effettuava varie prove senza tuttavia risolvere alcunchè. Gli veniva assicurato che, effettuati alcuni controlli, sarebbe stato ricontattato, il che non avveniva. In data 24/01/2019 venivano effettuati ulteriori tentativi di attivazione della connessione, anch'essi inutili. In data 01/02/2019, via pec, inviava reclamo con richiesta di disdetta trascorsi 15gg., per non aver ricevuto il servizio richiesto. In data 18/02/2019, chiedeva via pec il rimborso della fattura pagata, che veniva negato. In data 21/02/2019 riceveva, via mail, conferma che i parametri inseriti nel router erano corretti. Ciò premesso, l'istante chiede il rimborso del canone annuale corrisposto anticipatamente, pari ad euro 334,80, e il rimborso del prezzo d'acquisto del router, pari ad euro 50, per un importo totale di euro 384,80.

Power & Telco non ha depositato memorie difensive e non ha allegato alcuna documentazione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di rimborso del canone annuale corrisposto anticipatamente, pari ad euro 334,80, può essere accolta. Agli atti risulta prodotta dall'istante la seguente documentazione: - fattura FXXX377 di importo pari ad euro 334,80, emessa in data 27/12/2018 e relativa al periodo 28/12/2018 - 27/12/2019; - mail in data 27/12/2018 a mezzo della quale l'operatore inviava la fattura di cui sopra, emessa per la connessione ad internet, e mail di riscontro in data 28/12/2018 a mezzo della quale l'istante comunicava sia l'avvenuto pagamento della stessa sia la mancata consegna del router offerto dall'operatore in comodato d'uso gratuito in caso di pagamento annuale del canone (come nella fattispecie in esame), secondo quanto previsto dalla Scheda Commerciale Pacchetto Top Gaming (allegata dall'istante); - mail in data 11/01/2019 a mezzo della quale l'istante comunicava all'operatore la perdurante assenza di connettività (con router di sua proprietà (Fritz box 4040 e Netgear R6260 AC1600, quest'ultimo appositamente acquistato), quello in comodato d'uso non essendo mai stato recapitato), chiedendo, conseguentemente l'abbuono dei giorni di disservizio (dall'attivazione alla risoluzione del problema), richiesta accolta dall'operatore (mail in data 11/01/2019); - mail in data 16/01/2019 e mail in data 20/01/2019 (con allegato screenshot riportante "errore di connessione") a mezzo della quale l'istante ribadiva assenza di connettività, richiedendo intervento tecnico; - scambio di mail in data 24/01/2019 alla luce del quale il problema risulta non ancora risolto; - reclamo scritto in data 01/02/2019, privo di riscontri da parte dell'operatore, a mezzo del quale l'istante reitera la richiesta di attivazione della linea e di invio del router in comodato d'uso come da Scheda Commerciale, ovvero, qualora ciò non dovesse avvenire, richiesta di cessazione contrattuale in esenzione costi con rimborso della fattura annuale anticipatamente pagata; - diffida scritta in data 18/02/2019, priva di riscontri da parte dell'operatore, a mezzo della quale l'istante, stante il lamentato inadempimento contrattuale, reitera la richiesta di rimborso della suddetta fattura. A fronte di tale documentazione, allegata dall'istante a conferma del lamentato disservizio (mancata attivazione della linea), l'operatore, come detto, non risulta avere depositato memorie difensive nè avere prodotto alcuna prova idonea ad escludere eventuali imputazioni di responsabilità a suo carico; pertanto, i fatti così come riportati dall'istante devono intendersi confermati alla luce del principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., secondo il quale il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita. Power & Telco è, dunque, tenuto a rimborsare all'istante la fattura FXXX377 di importo pari ad euro 334,80, emessa in data 27/12/2018 e relativa al periodo 28/12/2018 - 27/12/2019, il cui effettivo pagamento non risulta agli atti essere mai stato da esso contestato. La richiesta di rimborso del prezzo d'acquisto del router, pari ad euro 50, non può invece essere accolta. Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante, il quale non allega alcuna prova a conferma di tale asserito acquisto, pertanto la richiesta non può essere accolta.

DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco X , in parziale accoglimento dell'istanza del 17/06/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Power & Telco X per le motivazioni di cui in premessa. 2. Power & Telco X è tenuto al rimborso, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della fattura FXXX377 di importo pari ad euro 334,80, emessa in data 27/12/2018 e relativa al periodo 28/12/2018 - 27/12/2019. 3. Power & Telco X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Rita Filippini