DELIBERA N. 51/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Fibracity - Power & Telco S.r.l.

(GU14/547873/2022)
Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 19 marzo 2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 05/09/2022 acquisita con protocollo n. 0254924 del 05/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato con l'operatore Fibracity - Power & Telco S.r.l., di seguito, per brevità, Fibracity, lamenta l'interruzione del servizio di connettività ad internet, di cui al codice cliente n. 99F55xxxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *"titolare di contratto per linea dati con Fibracity*", fin dalla sua attivazione (19 gennaio 2022), riscontrava di essere "*totalmente privo del servizio dati*";
- *"I numerosi reclami [rimanevano] privi di riscontro"*;
- in data 25 febbraio 2022, nell'ambito della procedura di conciliazione, presentava istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo di riattivazione (Procedimento n. GU5/503841/2022), lamentando l'"*interruzione della linea per motivi tecnici*" dal 19 gennaio 2022.
- Nell'ambito di tale procedura, con propria nota difensiva, l'operatore dichiarava che il servizio era stato allacciato il 18 gennaio 2022 da un tecnico e che, successivamente, *"[a]l Cliente non è mai stato interrotto il servizio, né per ragioni tecniche che per ragioni amministrative, ma, più semplicemente, lo stesso non ha mai cominciato ad utilizzarlo*". Supponeva l'operatore che il mancato funzionamento fosse da imputarsi al *router* di proprietà dell'istante.

- sempre nell'ambito della procedura GU5, l'istante contestava la dichiarazione dell'operatore evidenziando che "*la linea non funziona[va]*". Nel contempo, con nota dell'8 marzo 2022, confermava la propria volontà di cessare il contratto.

In data 7 giugno 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fibracity tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) "*Rimborso della fattura relativa al periodo di disservizio*";
ii) "*Indennizzo per l'interruzione totale del servizio dati dal 19/01/2022 all'8/3/2022*" oppure "*Indennizzo per l'interruzione totale del servizio dati dal 19/01/2022 fino all'effettivo ripristino*".
iii) "*Storno delle fatture successive fino all'effettivo ripristino del servizio*";
iv) "*Cessazione del contratto in totale esenzione spese*".

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fibracity, nel corso del contraddittorio, in data 26 ottobre 2022, ha depositato una memoria nella quale, "*[i]n via preliminare (...) sottolinea[va] che in questo caso st[a] operando da ISP e non da Operatore, in quanto l'Istante non è stato collegato alla (...) rete [di Fibracity] ma alla rete in rame di TIM/Fastweb, con tutte le conseguenze del caso, soprattutto quelle derivanti dal mancato controllo diretto della rete da parte [di Fibracity] e quindi una consequenziale minore capacità di intervento sulla rete stessa da parte [di Fibracity]".*

Inoltre la società Fibracity ha ritenuto opportuno:

- "*sottolineare che al Cliente non è mai stato interrotto il servizio (...). Lo stesso servizio, infatti, veniva attivato in data 19/01/2022 ed è rimasto attivo senza interruzioni fino al 28/03/2022 data di cessazione a seguito della richiesta di disdetta avanzata dall'Istante con una PEC datata 04/03/2022".*
- *"segnalare che [la società Fibracity] si è adoperata attivamente per consentire la fruizione del servizio in contestazione. In particolare, in data 27/01/2022 alle ore 16:26 veniva aperto un ticket di assistenza sul (...) portale nel quale veniva segnalata la mancanza di connessione con riferimento all'utenza intestata all'Istante e si sottoponeva quest'ultima a tutte le verifiche necessarie".*
- Il gestore della rete non coincide con la società Fibracity
- *"Nella stessa data il gestore della rete* (…) *ha verificato la corretta funzionalità della tratta/linea, rispondendo (...) di non riscontrare problematiche".*
- *"In data 28/01/2022, sempre nello stesso ticket di assistenza e dopo ulteriori tentativi da parte della scrivente per stabilire la connessione sull'utenza in oggetto, veniva comunicato al Cliente che il fornitore di rete (TIM/Fastweb) riferiva che l'assenza di connettività era dovuta ad un problema logico sul router che,*

sottolineiamo, era di proprietà del Cliente e non era stato fornito dalla nostra società".

- *"A tal proposito, sembra corretto ricordare che, in ottemperanza alla Delibera AGCom 348/18/CONS (a sua volta riferita alla Direttiva Europea 2015/2120), il Cliente ha scelto di utilizzare un router/modem di sua proprietà, dopo che inizialmente aveva optato per acquistare un router nostro o comunque da noi fornito. Questo dettaglio risulta particolarmente importante alla luce del fatto che, in ottemperanza all'Allegato 5 alla Delibera AGCom 244/08/CSP, abbiamo indicato sul nostro sito all'indirizzo "https://fibra.city/prest_base_one_fttcab.php" (accessibile dalla scheda del prodotto) alla voce "Eventuali caratteristiche minime della rete dell'Utente" la dizione: "Router/Modem VDSL2+". Questo significa che il Cliente deve dotarsi di un router funzionante e deve impostarlo con i parametri che (più volte) gli sono stati forniti, se decide di non acquistarlo da noi. A questo proposito, ricordiamo di sfuggita che il Cliente non può utilizzare motivazioni legate all'apparato di sua proprietà per non procedere o interrompere il pagamento dei canoni relativi al servizio".*
- *"evidenzia (...) come non (...) sia possibile prestare assistenza (se non quella relativa alla fornitura dei parametri di connessione) su apparati non forniti da* [Fibracity]*, anche perché non ne [può] verificare il perfetto funzionamento (in tal senso ci sono anche svariate pronunce di Definizione emesse da più di un CORECOM)".*
- *"In data 09/02/2022 alle ore 12:15, a seguito di ulteriori tentativi e altrettante verifiche da parte della [società Fibracity] per cercare di stabilire il corretto funzionamento del servizio, si confermava al Cliente l'assenza di anomalie sui [propri] sistemi e, ulteriormente, dopo altrettanti tentativi, la stessa cosa gli veniva ribadita in data 10/02/2022 alle ore 16:28 e in data 17/02/2022 alle ore 09:24.*
- *"in più di un'occasione [aveva] riferito all'Utente che il problema era causato dal suo router e, sempre in più di un'occasione, ci siamo resi disponibili alla vendita di un router correttamente predisposto, ed eventualmente all'invio di un tecnico che lo installasse e ne verificasse la funzionalità".*

Quindi l'operatore, "*[a]lla luce di quanto sopra riportato, (...) chiede (...) che venga rigettata la richiesta di parte Istante sul rimborso totale dei costi sostenuti (123,89€ a fronte della fattura numero F-3xxxx) in quanto non ritiene (...) corretto che vengano addebitati alla* [società Fibracity] *(anche alla luce di quanto fatto per cercare di risolvere la problematica dell'utenza in discussione) i costi di attivazione della linea (80,00€) in quanto la stessa è stata attivata correttamente e tale attivazione ha comportato dei costi per* [*la* società Fibracity]".

Infine, l'operatore ha concluso riproponendo*, "in ottica meramente conciliativa, le stesse proposte già palesate in sede di udienza di conciliazione (UG/503837/2022): storno fatture insolute (F-3xxxx del 21/02/2022 e F-3xxxx del 28/03/2022 per un totale*

di 52,49€) oltre al riaccredito del canone bimestrale pari a 43,89€ saldato dall'Istante con il pagamento della prima fattura (F-3xxxx del 19/01/2022)".

3. La replica dell'istante

La parte istante, nel corso del contraddittorio, in data 17 novembre 2022, per il tramite del legale, ha depositato una memoria di replica nella quale ha "*contesta[to] quanto asserito nelle memorie illustrative di controparte, in particolare:*

- *"La qualità di ISP dell'operatore è irrilevante in tema di disservizi, di riconoscimento di indennizzi ed in linea generale nei confronti dell'istante, in quanto quest'ultimo è di fatto contrattualizzato con l'operatore citato.*
- *Si ribadisce l'interruzione del servizio da parte dell'operatore che, infatti non dimostra di averlo erogato neanche in questa sede, magari fornendo prove di traffico. Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi In riferimento a quanto comunicato dall'operatore sull'inesistenza dei disservizi, si evidenzia che gli stessi sono palesati dalle segnalazioni dell'utente (27/01/2022, 28/01/2022, 02/02/2022, 09/02/2022, 10/02/2022, 16/02/2022, 18/02/2022, 22/02/2022) e successive rispettive comunicazioni dell'operatore. A tal proposito, a differenza di quanto asserito nella memoria difensiva in merito all'operato attivo del medesimo, finalizzato a garantire la connessione dell'utenza, si precisa che ad ogni singola precisa contestazione dell'utente l'operatore risponde con comunicazioni stardandizzate e/o semplici prese d'atto, con le quali conferma in modo generico l'assenza di anomalie. Ciò avviene in data 03/02/2022, 09/02/2022, 10/02/2022, 17/02/2022 e 18/02/2022.*
- *Si evidenzia, altresì, che i disservizi si sono protratti nonostante le accortezze e le ottemperanze messe in atto dall'utente, a seguito delle sporadiche indicazioni fornite dall'operatore. Si contesta, inoltre, che il disservizio sia dipeso da una mancata corretta configurazione da parte dell'istante; anche tale asserzione non*

è dimostrata in alcuna maniera dall'operatore. Oltretutto, come da segnalazioni allegate, l'istante ha contestato da subito che il problema fosse la configurazione dell'apparato, stante la corretta parametrazione dello stesso verificata da personale qualificato.

- *L'operatore, pertanto, di fatto non ha erogato alcun servizio, non ha attivato la linea richiesta ed ha incassato somme, pertanto, indebitamente. Si ricorda, inoltre, che l'onere della prova di avere correttamente attivato ed erogato il servizio spetta all'operatore e non certo all'istante Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.*
- *Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente".*

Parte istante ha allegato i ticket e le risposte avute dall'operatore:
"09/02/22 12:15
Gentile Cliente, la informiamo che da verifiche approfondite non abbiamo riscontrato anomalie nei nostri sistemi. Le consigliamo di scollegare l'alimentazione dalla corrente elettrica del router in suo possesso per almeno un minuto, senza dover premere alcun tasto fisico su di esso, in quanto è stato effettuato un nuovo setup per il collegamento da lei utilizzato, ricollegarlo e testare la connettività. Grazie per la collaborazione. Cordialmente, lo Staff di Fibra.City Fibra.City 09/02/22 13:20
Il servizio non funziona. Ho provato con 2 modem differenti. È possibile parlare con un tecnico affinché si possa procedere al controllo della configurazione? Nella vostra email non si capisce se IP è dinamico o statico (....) 09/02/22
14:08

Gentile Cliente, abbiamo provato a contattarla (ma senza successo) per effettuare alcuni test insieme. Le confermiamo che nel router deve configurare semplicemente un IP dinamico (DHCP) e il valora VLAN ID a 100. Prima di procedere le consigliamo di effettuare un reset alle impostazioni di fabbrica del router. Cordialmente, lo Staff di Fibra.City
Fibra.City 10/02/22 09:15
Ho provato questa a resettare e riconfigurare ma non c'è navigazione (....)
10/02/22 16:28
Gentile Cliente, La informiamo che abbiamo provveduto a far verificare i tecnici la sua utenza e non riscontrano anomalie. Cordialmente, lo Staff di Fibra.City
Fibra.City 16/02/22 20:18
Salve mi sono avvalso di un tecnico informatico che è venuto a domicilio. Si è attenuto alla email che mi avere inviato ma non c'è stato modo di connettersi. I parametri Sono questi (...)
VLAN sulla connessione: 100 (ricordi che per poter utilizzare la connessione dovrà impostare la vlan con il valore id = 100 nei parametri del suo router!
Non ci sono altri parametri da impostare. attendo delucidazioni perché dal 19 gennaio io non sto utilizzando il servizio .grazie
(....)
17/02/22
09:24
Gentile Cliente, la informiamo che da verifiche approfondite non abbiamo riscontrato anomalie nei nostri sistemi.
Le consigliamo di scollegare l'alimentazione dalla corrente elettrica del router in suo possesso per almeno un minuto, senza dover premere alcun tasto fisico su di esso, in quanto è stato effettuato un ulteriore setup per il collegamento da lei utilizzato, ricollegarlo e testare la connettività.
Grazie per la collaborazione.
Cordialmente, lo Staff di Fibra.City
Fibra.City 18/02/22 12:29
Stamani un vostro collega si è collegato da remoto le impostazioni del Router sono le stesse che erano state impostate come da vostra email ma il servizio continua a non funzionare
(....)
18/02/22
14:12
Gentile Cliente, abbiamo inoltrato la sua richiesta al dipartimento sistemistico. Sarà nostra premura aggiornarla non appena avremo informazioni utili alla risoluzione della problematica riscontrata.
Cordialmente, lo Staff di Fibra. City Fibra.City
22/02/22
23:33
È evidente che il servizio non funziona. Ho ricevuto addirittura la seconda fattura per un servizio di cui non ho mai usufruito. A questo punto, dato che il disservizio si

protrae dal 19 gennaio, ed è esclusivamente imputabile alla vostra azienda chiedo il recesso senza penali o costi di alcun tipo".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si rileva, con riferimento alla domanda *sub iv)*, la cessata materia del contendere, atteso che il contratto risulta cessato il 28 marzo 2022. Pertanto la domanda verrà presa in esame esclusivamente sotto il profilo dei costi addebitati dopo il recesso.

Ciò premesso si rappresenta che la *res controversa* s'incentra sulla lamentata mancata erogazione dei servizi e sulla contestazione della fatturazione emessa in assenza di servizi. Pertanto le domande *sub i)*, *ii)*, *iii)* verranno considerate congiuntamente in relazione alla problematica evidenziata.

Sul malfunzionamento del servizio di accesso ad *internet*

La parte istante ha lamentato che il servizio di connessione alla rete era totalmente assente dalla sua attivazione (19 gennaio 2022) fino alla sua cessazione, avvenuta il 28 marzo 2022.

L'operatore, di contro, ha affermato la correttezza del proprio operato, attesa l'assenza di responsabilità nel disservizio subito e il pronto intervento a fronte delle segnalazioni ricevute.

La doglianza è fondata nei termini di seguito esposti.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del

servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante ha sostenuto di non aver potuto usufruire del servizio fin dal 19 gennaio 2022 fin dalla sua attivazione. Di contro, l'operatore ha dedotto di essere tempestivamente intervenuto a seguito della prima segnalazione del 27 gennaio 2022.

Sul punto deve rilevarsi che, attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito dei servizi di accesso ad internet, l'operatore, a seguito della sopracitata segnalazione tracciata in atti, non ha provato, per lo meno da tale data, di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche descritte. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società convenuta avrebbe dovuto produrre il traffico del servizio voce nel periodo successivo alla prima segnalazione ricevuta.

La società Fibracity, al contrario, si è limitata ad *"evidenzia[re] come non (...) sia possibile prestare assistenza (se non quella relativa alla fornitura dei parametri di connessione) su apparati non forniti da* [Fibracity]*, anche perché non ne [può] verificare il perfetto funzionamento".*

La predetta società, tuttavia, non ha provato il corretto funzionamento del servizio e documentato dettagliatamente come l'apparato dell'utente fosse effettivamente la causa del malfunzionamento, affermando meramente "*l'assenza di anomalie sui [propri] sistemi"*.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascriversi a detto operatore la responsabilità in ordine al disservizio subito; ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 e 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- *"[n]el 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*".
- "*Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del ricevimento della segnalazione in data 27 gennaio 2022 e il *dies a quem* nel giorno 28 marzo 2022, data di efficacia del recesso contrattuale.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, in relazione al codice cliente n. 99F55xxxx, è pari all'importo di euro 360,00 (trecentosessanta/00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 60 giorni d'interruzione totale del servizio di accesso ad internet.

Parimenti può essere accolta la domanda di storno/rimborso della fatturazione emessa in assenza di servizio a partire dal 19 gennaio 2022, fino a fine ciclo di fatturazione

Di fatto, a fronte degli importi addebitati, la società Fibracity non fornisce evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente nel periodo d'interruzione totale del servizio ADSL. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare, tenendo conto delle eventuali note di credito emesse, la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, in relazione codice cliente n. 99F55xxxx, a far data dall'attivazione (19 gennaio 2022), fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito fino alla fine del ciclo di fatturazione e con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti della società Fibracity - Power & Telco S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fibracity - Power & Telco S.r.l. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari euro 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo d'indennizzo per l'interruzione totale del servizio di accesso ad internet, di cui al codice cliente n. 99F55xxxx.
3. La società Fibracity - Power & Telco S.r.l. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia con le

modalità di pagamento indicate in istanza) di tutti gli importi addebitati, in relazione codice cliente n. 99F55xxxx, a far data dall'attivazione (19 gennaio 2022), fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto di eventuali note di credito già emesse dall'operatore. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito fino alla fine del ciclo di fatturazione e con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 19 marzo 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)