

**DELIBERA N. 131/2021**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / FIBRACITY - POWER &  
TELCO S.R.L.  
(GU14/220911/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 19/12/2019 acquisita con protocollo n. 0548440 del 19/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti, del 03/04/2020 la società XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX, presentava, in data 19/12/2019, istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Power & Telco S.R.L. (di seguito, per brevità "Operatore"). In particolare, la suddetta società, specificava che in data 12/06/2019 la linea fibra smetteva funzionare. Segnalava inoltre che i disservizi perduravano già dall'attivazione del servizio e che gli stessi erano oggetto di segnalazioni a mezzo pec. A seguito del persistere delle problematiche provvedeva a depositare una richiesta di provvedimento d'urgenza GU5 in data 27/06/2019 a seguito della quale in data 08/07/2019 veniva ordinata dallo scrivente CORECOM la riattivazione della Linea. Nonostante quanto sopra l'Operatore non riattivava mai il servizio. Alla luce di tutto quanto sopra, la società istante formulava le seguenti richieste: i) indennizzo per interruzione della linea fibra business dal 12/06/2019 alla data del deposito dell'istanza di definizione calcolata come segue "190 giorni per 16 (linea fibra business =  $6 + 1/3 \times 2$ ) € 3040,00" e ii) storno e rimborso di tutta la fatturazione relativa al periodo di disservizio per € 439,05.

### **2. La posizione dell'operatore**

Power & Telco S.R.L. con memoria presentata nei termini istruttori, sosteneva di non aver mai interrotto il servizio che anzi ha sempre regolarmente funzionato così come risulta dai grafici allegati e di aver sempre risposto alle pec trasmesse dalla società istante. In merito a detto ultimo aspetto copiava il testo delle pec di risposta a quelle della società istante in calce alla propria memoria senza tuttavia fornire effettiva copia delle comunicazioni ufficiali né copia delle ricevute di consegna e accettazione delle stesse. Il gestore telefonico non si presentava né all'udienza di conciliazione del 27/09/2019 né all'udienza di definizione del 02/07/2020.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di procedibilità previsti ex lege. Si evidenzia innanzi tutto come la documentazione offerta in prova da Power & Telco S.R.L. non possa essere tenuta in considerazione in quanto i grafici autoprodotti non possono costituire valida prova dell'effettiva fornitura del servizio e in ragione del fatto che la semplice dichiarazione che le ricevute di consegna e di accettazione delle pec esistono e verranno messe a disposizione nelle opportune sedi non ha alcun valore. La definizione delle controversia è composta infatti anche della fase istruttoria atta proprio a dimostrare le proprie posizioni e costituisce pertanto la corretta sede per la produzione della documentazione di parte. L'Operatore ha quindi scelto consapevolmente di non supportare le proprie dichiarazioni da elementi probatori con la conseguenza che non ha allo stato dimostrato nulla a supporto del proprio operato. La società istante, per contro ha depositato una serie di pec che provano le

continue richieste di intervento per la risoluzione delle problematiche e che le stesse sono rimaste inevase. Parte di dette pec sono prive della ricevuta di consegna e di accettazione ma l'Operatore conferma non solo di averle ricevute ma di averle anche riscontrate (pur non provandolo), sanando così il vizio. Le segnalazioni si riferiscono tuttavia solo a al periodo compreso tra il 21/05/2019 e il 20/06/2019. Considerando che il GU5 è stato inoltrato in data 27/06/2019 e l'udienza di conciliazione si è svolta in data 27/09/2019, non si comprende tuttavia perché, a fronte di un disservizio totale così eclatante, la società istante non abbia cambiato operatore e abbia consapevolmente scelto di subire il disservizio fino a quantomeno alla data di presentazione dell'istanza di definizione. Alla luce di quanto sopra quindi, si ritiene che il periodo indennizzabile sia limitato a 128 giorni, quindi al lasso temporale compreso tra la prima segnalazione del disservizio del 21/05/2019 e la data dell'udienza di conciliazione del 27/09/2019 giorno in cui, non essendosi l'Operatore neanche presentato ha reso palese che il disservizio non si sarebbe risolto. A detto termine, inoltre, vanno in ogni caso sottratti i n. 3 giorni per la risoluzione della problematica a disposizione per il gestore telefonico rendendo indennizzabili 125 giorni in luogo dei 190 di cui alla domanda di conciliazione. Oltre a quanto sopra l'Operatore, pur non depositando nulla a suffragio, dichiara di aver cessato il servizio dopo la procedura di conciliazione e l'unica fattura prodotta dall'istante si riferisce al periodo oggetto delle segnalazione via pec. Alla luce di quanto sopra si ritiene che l'indennizzo spettante alla società che ha dato seguito al presente procedimento vada calcolato ex art. 6 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.) come di seguito: 125 giorni da moltiplicarsi per € 8,00 (in ragione dell'aumento di un terzo dell'indennizzo di cui sopra trattandosi del servizio fibra ex art 13 n. 2 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.)) e da moltiplicarsi per due trattandosi di utenza business come risulta dalla fattura prodotta, per complessivi € 2.000,00 (giorni 125 x € 16,00). Con riferimento alla richiesta di restituzione di quanto corrisposto per il canone di un servizio del quale non si è usufruito, si ritiene di accoglierla con la conseguenza che l'importo di € 439.05 andrà versato alla società istante.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** L'accoglimento parziale dell'istanza presentata nei confronti di Power & Telco S.R.L. In particolare l'Operatore è tenuto i) a corrispondere un indennizzo parti ad € 2.000,00 (euro duemila/00) ex artt. 6 e 13 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.) e ii) alla restituzione dell'importo saldato dalla società istante per € 439,25 quale canone per un servizio mai goduto, il tutto oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. Power & Telco S.R.L. è tenuta infine a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 22 dicembre 2021

IL PRESIDENTE