

DETERMINA Fascicolo n. GU14/678624/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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 l’istanza dell’utente XXX, del 07/05/2024 acquisita con protocollo n. 0126036 del 07/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: Parte Istante riferisce che per ragioni imputabili all'operatore, non ha potuto usufruire del servizio di linea voce e dati nei giorni 19 e 20 marzo 2024 nonché nei giorni dal 7 all'11 aprile 2024. Riferisce che tale disservizio è imputabile ad una errata indicazione del valore vlan fornito dall'operatore al tecnico che ha provveduto all'attivazione del servizio stesso e che, nonostante svariati e numerosi solleciti e reclami al servizio clienti, il disservizio non è mai stato risolto, circostanza che ha indotto l'utente ad un repentino cambio di operatore. Stante tale disservizi, l'utente chiede vengano risarciti danni di diversa natura, per un importo complessivo di euro 2.000,00

Posizione operatore: L'operatore non presentava memorie scritte nè interveniva all'udienza fissata per la trattazione, limitandosi a ribadire la correttezza del proprio operato e la limitazione dell'indennizzo dovuto a soli euro 10,00

Motivazione: Le doglianze dell'utente risultano parzialmente fondate e nei limiti di cui si dirà nel prosieguo meritevoli di indennizzo. Invero appare pacifico per non essere oggetto di specifica contestazione, che il disservizio lamentato dall'utente abbia interessato una arco temporale complessivo di gg 5. Rispetto a tale disservizio, che è implicitamente riconosciuto dall'operatore, spetta l'indennizzo previsto da regolamento. Non

possono trovare ingresso in questa sede le ulteriori richieste risarcitorie per danni, peraltro solo enunciati e non documentati, che parte istante lamenta di aver subito.

DETERMINA

- VIRGIN FIBRA S.R.L., in parziale accoglimento dell'istanza del 07/05/2024, è tenuta a indennizzare l'istante con un importo di euro 84,00. L'importo dell'indennizzo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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
Vincenza Vassallo