



DETERMINA Fascicolo n. GU14/666718/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Aruba Spa

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 05/03/2024 acquisita con protocollo n. 0068888 del 05/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: in data 18/07/2024 alle ore 09.00 sono comparsi, giusta convocazione in virtual room: La parte istante, XXX, che partecipa in modalità virtual room. Per l'Operatore Aruba Spa, XXX, che partecipa in modalità virtual room. Dopo ampia discussione, la parte istante, sig. XXX rifiuta l'offerta formulata dal delegato di Aruba ritenendola non congrua. Il delegato di Aruba Spa, XXX propone a titolo conciliativo, senza riconoscimento di alcuna responsabilità del gestore, la somma di euro 250,00 (duecentocinquanta) a titolo di indennizzo. Le parti non raggiungono alcun accordo. La parte istante si riporta integralmente a quanto descritto nell’istanza ed in particolare lamenta che il servizio di fibra internet di casa ha da subito mostrato di essere inadeguata fin dalla sua installazione in data 14/12/2022. L’istante attivava un VOUCHER STATALE per la FIBRA ARUBA PRO XL, ma, nonostante le ripetute segnalazioni e visite del tecnico OPEN FIBER, la velocità di connessione risultava scadente (media 20 mb di download). Nell’ultima richiesta di assistenza aperta il 1 febbraio 2024, l’operatore rispondeva che il miglioramento del funzionamento della linea sarebbe avvenuto a giugno 2024 (vedi allegato). Richieste: - un risarcimento congruo (18 mesi tra dicembre 2022 e giugno 2024) perchè uso internet per lavoro da casa e la lentezza del collegamento mi ha spesso impedito di svolgere le mie attività, e persino vedere un programma in streaming è fino ad oggi un problema - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 900.00 - Disservizi segnalati:

1.XXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 23/12/2022, Data risoluzione: Non risolto)

Posizione operatore: con proprie deduzioni depositate nei termini previsti dal regolamento, l'operatore evidenzia che in merito al disservizio lamentato dalla parte istante, Aruba ha già corrisposto in data 05/09/23 la somma di euro 100.00 (cento) a titolo di indennizzi al Cliente, come da accordi intercorsi sul portale di assistenza (cfr. Allegato_1 nel quale il cliente comunque fornisce espressamente il proprio IBAN per ricevere tale indennizzo). Per tale ragione, i disservizi afferenti al periodo precedente al 5/09/23 non possono costituire oggetto di riconoscimento di un nuovo indennizzo la cui richiesta, pertanto, è da intendersi rigettata. Precipato quanto sopra, rappresenta inoltre che il Cliente ha segnalato il verificarsi di ulteriori disservizi con apertura del relativo ticket di assistenza n. 15395963A in data 08/01/24 in cui lamenta la A seguito di verifiche eseguite sia da un tecnico intervenuto in loco sia dal nostro fornitore Open Fiber è stato rilevato che la centrale di zona è saturata di connessioni e ciò determina rallentamenti nella connessione internet del Cliente. Si tratta, pertanto, di un problema non ricollegabile ai sistemi Aruba ma all'infrastruttura di rete di proprietà di soggetti terzi. In tali casi è esclusa contrattualmente ogni responsabilità di Aruba verso i propri Clienti e/o terzi per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio causati da eventi non previsti o prevedibili con l'ordinaria diligenza da Aruba, ad essa non imputabili, ivi compresi quelli relativi a fatti degli operatori proprietari dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso (cfr. art. 9.4 delle Condizioni generali di contratto per la fornitura dei servizi di connettività) Poiché, dunque, Aruba non ha causato la problematica occorsa alla parte istante così come eventuali interventi risolutivi in tal senso fuoriescono dalla sfera di controllo di Aruba, si rigetta qualsivoglia addebito di responsabilità e le annesse richieste di indennizzo, oltre che di risarcimento danni.

Motivazione del provvedimento: preliminarmente si osserva che l'istanza è ammissibile e procedibile. Considerando che l'intera vicenda deve essere ricostruita e decisa sulla base di quanto dedotto e prodotto dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono che trovare parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. In merito alla richiesta di risarcimento danni la domanda non trova accoglimento in quanto trattasi di doglianza che andrà fatta valere dall'utente nelle opportune sedi giudiziarie. In merito alla generica richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio linea ed internet per tutto il periodo di fornitura, ancora ad oggi attiva, si evidenzia che il Cliente ha segnalato ulteriori disservizi con apertura del relativo ticket di assistenza n. 15395963A in data 08/01/24. Ebbene, le doglianze di parte istante, se pur mal argomentate e quantificate, vengono quindi accolte, tenuto conto anche delle proposte conciliative avanzate in via bonaria da Aruba, solo con riferimento al periodo che va dal primo ticket di assistenza aperto dopo l'indennizzo concordato e ricevuto già in data 05/09/2023, ovvero dal 08/01/2024, giorno della presentazione del reclamo, e fino al giorno 04/03/2024 ovvero la data in cui è stata tenuta l'udienza di conciliazione e nella quale l'istante ha potuto ricevere le informazioni dovute direttamente dal referente dell'operatore, sulla impossibilità di risoluzione del disservizio per motivi tecnici. Difatti nelle scarse memorie presentate dall'operatore, non risultano comunicazioni inoltrate all'utente ma si fa riferimento ad una segnalazione da parte di Open Fiber che rilevarebbe la saturazione della centrale di connessione ed escluderebbe la responsabilità dell'operatore. Tale circostanza risulta essere oltremodo generica e comunque non provata, nessun documento proveniente da Open Fiber, che certificasse quanto accennato nelle memorie, è infatti stato allegato agli atti. Nel caso di specie, non essendo stata provata la non responsabilità del gestore e vista l'irregolare e discontinua erogazione del servizio, trova quindi applicazione l'indennizzo ex art 6 comma 2 Del. 347/18/cons All. A, ovvero Aruba Spa è tenuta a corrispondere in favore dell'istante un indennizzo per ciascun servizio pari ad euro 3.00, per ogni giorno di malfunzionamento, per un totale di giorni 56 relativamente al servizio voce + internet, per un totale di euro 392,00 euro (3 euro voce, 3 euro linea più aumento di un terzo per banda larga). Tale indennizzo va ad aggiungersi a quanto già corrisposto dall'operatore precedentemente.

DETERMINA

- Aruba Spa, in parziale accoglimento dell'istanza del 05/03/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, per le considerazioni di cui nella motivazione, l'indennizzo ex art 6 comma 2 Del. 347/18/cons All. A, ovvero un indennizzo pari ad euro 3.00, per ogni giorno di malfunzionamento, per un totale di giorni 56 relativamente al servizio voce + internet banda larga, per un totale omnicomprensivo di euro 392,00 euro. L'importo 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