

DELIBERA N. 56/2025

**XXXXX XXXXX/ VIRGIN FIBRA S.R.L.
(GU14/674136/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/04/2025;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 12/04/2024 acquisita con protocollo n. 0106736 del 12/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «A dicembre 2023 attivavo un contratto fibra pura ftth 2,5Gb "Promo Anno Nuovo Giga Speed 24" al costo di euro 29,49 IVA inclusa. All'atto dell'installazione, i tecnici incaricati effettuavano il collegamento della fibra non direttamente al modem ma tramite ONT esterno collegato al modem (FRITZBOX 5530 FIBR fornito dall'operatore) tramite cavo lan in una porta LAN 2,5Gb. Lo scrivente, intestatario della linea, per comprendere la tipologia di architettura di rete installata, contattava via mail il proprietario del modem, AVM, che rispondeva, stesso mezzo, che, in base alla tipologia di collegamento effettuato, non avrei mai potuto raggiungere la velocità di 2,5Gb. Dopo diversi solleciti telefonici e tentativi di risoluzione del problema, prospettavo all'operatore VIRGIN FIBRA che in realtà pur riscontrando la velocità minima garantita dal contratto, mi avevano attivato un contratto con una velocità tecnicamente non raggiungibile: infatti, con vari test ookla per misurare la velocità di DL e UL la velocità massima raggiunta non superava gli 800Mb. Per tale motivo, chiedo quantomeno un downgrade dell'offerta per pagare un servizio effettivamente fruibile. La risposta dell'operatore era di aver attivato una richiesta a OPENFIBER senza aver mai ricevuto alcuna risposta. Ciò è abbastanza strano visto che io inviavo una mail direttamente a OPENFIBER ricevendo una risposta in pochissimi giorni. La risposta di Openfiber è stata che la loro responsabilità in qualità di operatore wholesale è la sola fornitura dell'infrastruttura di rete mentre rimane in capo all'operatore telefonico la risoluzione di problemi inerenti il funzionamento degli apparati. L'aspetto peggiore è il tentativo di far passare come valido il minimo di banda di rete garantito sebbene il problema prospettato non fosse la velocità minima garantita ma l'attivazione di un abbonamento in realtà non fruibile». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste il "rimborso della differenza in più pagata rispetto all'offerta 1Gb che è la reale velocità raggiungibile dall'apparato modem fornito così come installato per i mesi di gennaio e febbraio e fino alla risoluzione del contratto richiesta in data 09.02.2024.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Gentile Cliente, la banda minima garantita è la seguente Download: 100 Mb/s - Upload: 12 Mb/s; il suo reclamo pertanto dal punto di vista formale non può trovare accoglimento. In ogni caso come concordato in fase di conciliazione al fine di compensare in via transattiva i disagi da lei subiti ci risulta applicato uno sconto applicato dal 27/02, per effetto del quale sta pagando 22,49, cioè la tariffa del 1 giga. Inoltre ci risulta che il 2/02/2024 il nostro customer care abbiamo mandato una email con il tutorial che spiega come si fa a raggiungere la velocità

di 2.5gb, fermo restando che possono esserci difficoltà legate alla tipologia di abitazione che impattano sulla resa del servizio».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente non può essere accolta, per le ragioni che seguono. La stipula contrattuale è la fonte delle reciproche obbligazioni delle parti, ed è da essa che è desumibile se vi sia stata o meno una responsabilità da parte del gestore nel caso che ci occupa. Il gestore, nella propria memoria afferma che, in base alla promozione de qua, la banda minima garantita è la seguente: Download: 100 Mb/s - Upload: 12 Mb/s. Tale parametro, sulla base delle stesse affermazioni dell'utente, risulta rispettato. L'impegno minimo garantito per l'offerta "Promo Anno Nuovo Giga Speed 24", sebbene nessuna delle parti alleggi il contratto in atti, è verificabile sulla pagina internet <https://www.virginfibra.it/trasparenza-tariffaria>, laddove emerge che l'impegno minimo garantito dal gestore per la velocità della connessione internet è per l'appunto Download: 100 Mb/s - Upload: 12 Mb/s. Non è dunque ravvisabile, sulla base delle previsioni contrattuali, una responsabilità del gestore nel caso di specie.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 23 aprile 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco