

DETERMINA Fascicolo n. GU14/153350/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXX G. - RadioFibra srl****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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX G. , del 23/07/2019 acquisita con protocollo n. 0323524 del 23/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante Con l’istanza di definizione l’istante, signor G. XXXXX, ha lamentato, con l’istanza di conciliazione, la mancata attivazione, da parte dell’operatore RADIOFIBRA SRL, del servizio richiesto in data 23 gennaio 2017. L’istante specifica che, dopo aver effettuato il bonifico di euro 49,00 a favore dell’operatore Radio Fibra srl, per ottenere il servizio denominato “fibrolina”, nessun tecnico si è presentato per valutare se fosse possibile attivare o meno il servizio stesso. In data 24 luglio 2017, dopo 170 giorni, l’istante chiedeva la disattivazione del servizio mai attivato e la richiesta di rimborso della somma versata di euro 49,00,

come previsto dall'art. 4 lettera d) delle "Condizioni Contrattuali Pacchetto Fibrolina" di RadioFibra.it. In data 21 agosto 2017, l'operatore chiedeva all'istante di comunicare il proprio codice fiscale per poter procedere alla restituzione della somma anticipata ed il 28 agosto 2017 veniva soddisfatta tale richiesta, ma nonostante l'apertura di vari ticket, l'ultimo del 18 giugno 2018, la somma non è stata mai rimborsata. Importo complessivo richiesto dall'istante, euro 49,00.

2. La posizione dell'operatore L'operatore RADIOFIBRA SRL, non ha svolto alcuna attività difensiva, non ha presentato memorie difensive e non è neanche comparso all'udienza di conciliazione.

3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell'istante deve essere accolta totalmente. La società Radio Fibra srl non avendo mai attivato il servizio denominato "fibrolina", richiesto in data 23 gennaio 2017 dall'utente, è tenuta a riconoscere in favore dell'istante la somma di euro 49,00 oltre interessi legali. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- RadioFibra srl, in accoglimento dell'istanza del 23/07/2019, è tenuta a corrispondere all'utente la seguente somma maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 49,00 per la mancata attivazione del servizio. Spese di procedura compensate. 2. La società RADIOFIBRA SRL è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Roberto Rizzi