

31 gennaio 2024 0:00

Indennizzo fibra telefonia Aruba

Buongiorno,

a seguito di un disservizio che si protrae ormai da otto giorni sulla mia utenza Aruba (fibra e linea telefonica), ho richiesto tramite pec l'indennizzo spettante come da tabelle Agcom (Allegati A e B delibera n.347/18/CONS). L'operatore mi ha invitato a consultare la Carta dei Servizi al seguente link https://fibra.aruba.it/documents/tc-files/it/01_carta-dei-servizi.aspx ed in particolare la voce "Satandard Specifici" ove è stabilito che:"[...]Aruba si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del Servizio entro il quindicesimo giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.[...]".

Alla luce di quanto sopra esposto, vorrei sapere se ai fini dell'indennizzo, nella mia casistica prevalgano le Tabelle di Indennizzo Agcom o la Carta dei Servizi dell'operatore.

In attesa di gentile riscontro porgo cordiali saluti.

Salvatore (AG)

Risposta:

le tabelle Agcom si applicano solo se il gestore non offre quanto previsto dal contratto entro 45 giorni. In breve, si applica la carta dei servizi nel suo caso. Se però non le corrisponderanno quanto previsto dalla carta dei servizi entro 45 giorni dalla richiesta, potrà a quel punto pretendere gli indennizzi AGcom.