

DELIBERA N. 77/2020

**XXX / ALTERNATYVA X, ALTERNATYVA SERVICES X, ALTERNATYVA X
(GU14/175052/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 07/05/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”*;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di SAID del 17/09/2019 acquisita con protocollo n. 0392244 del 17/09/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 07/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di AlternatYva x, AlternatYva Services x e AlternatYva x (di seguito AlternatYva), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 17/09/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 13/09/2019), quanto segue. Già cliente Alternatyva, in data 06/11/2018 inviava disdette dei contratti ID Utente 30XX8 e ID Utente 38XX5; nonostante ciò, l’operatore continuava, indebitamente, ad emettere fatture. Ciò premesso, l’istante richiede: 1) cessazione totale dei contratti senza oneri e/o costi; 2) storno totale dell’insoluto maturato; 3) indennizzi per mancata disattivazione di servizi.

2. La posizione dell’operatore

AlternatYva, con memoria in data 08/11/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. In primo luogo, procede ad una sintesi dei fatti: - in data 06/11/2018 il cliente inviava n°2 mail pec per richiedere il recesso delle due utenze mobile a lui intestate, ovvero la n° 0000038315 e la n°0000030018; - tuttavia, a causa di un errore dell’operatore nella presa in carico delle richieste, venivano emesse dal sistema automatico le seguenti fatture a carico dell’istante: la n. 10XXX84 (allegata), la n. 10XXX69 (allegata) e la n. 10XXX50 (allegata), comunque non saldate dall’utente; - il cliente non inviava alcuna contestazione in merito alla suddetta errata fatturazione (risulta solo una chiamata al call center a fini informativi), tanto che AlternatYva si accorgeva del problema solo al momento della ricezione della notifica dell’istanza Corecom; - compresa la problematica, l’operatore procedeva prontamente ad emettere la nota di credito n° 10XXX10 (allegata) con cui stornava totalmente le menzionate fatture. Per ciò che concerne la richiesta di indennizzo, evidenzia come non vi siano i presupposti affinché

essa possa essere accolta, in quanto, come detto, la mancata disdetta del servizio non è attribuibile alla volontà di AlternaYva di non concedere quanto richiesto dal cliente, bensì ad un banale errore di gestione della pratica, tanto più che, come ricordato, il cliente non ha mai fatto presente tale problematica prima dell'istanza Corecom e, inoltre, che il reclamo che il medesimo afferma di aver effettuato in data 11/12/2018 non è plausibile, in quanto le fatture contestate sono state emesse a partire dal 02/01/2019, quindi il reclamo sarebbe dovuto avvenire solo successivamente a tale data. Richiama, a tal proposito, l'applicazione dell'ultimo paragrafo dell'art. 14, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, che così dispone: “ Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Infine, evidenza di vantare nei confronti dell'utente un credito pari ad euro 109, risultante dalle seguenti fatture: - n.10XXX93 (allegata), periodo di riferimento da 01/11/2018 a 31/12/2018, per un importo originario di euro 90,01, parzialmente stornato dalla nota di credito n° 10XXX10 (prime due voci dell'allegato 4), in virtù della quale residuano euro 51; - n°10XXX77 (allegata) di euro 58, relativa ai costi sostenuti per la disattivazione del servizio; precisa, al riguardo, che tale importo era stato in un primo momento erroneamente calcolato in euro 100,66, poi corretto e notificato all'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. L'istante, che recede dai contratti in data 06/11/2018 (allegate pec di disdetta e relative ricevute di avvenuta consegna) per non utilizzo del servizio (come precisato nelle stesse pec) e, dunque, per libera scelta e non, invece, a causa di eventuali disservizi imputabili all'operatore, contesta, del tutto genericamente (nell'an e non nel quantum), i costi di disattivazione dei servizi (euro 58) riportati nell'allegata fattura 10XXX77, emessa in data 03/09/2019. Alla luce della documentazione in atti, l'importo richiesto appare tuttavia dovuto, stante l'assenza di qualsivoglia prova di segno contrario prodotta dall'istante, il quale non allegando, in particolare, copia dei contratti disdettati né tantomeno specificando la data di stipula degli stessi, non fornisce alcun elemento idoneo a stabilire se trattasi o meno di recesso anticipato, come tale giustificante l'addebito dei relativi costi. Qualora, si ribadisce, dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto carente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. L'istante chiede lo storno totale dell'insoluto maturato (al netto dei costi per recesso anticipato, già trattati al punto 1)), riferito, in particolare (alla luce della documentazione in atti, fornita dall'operatore), alle seguenti fatture: - n° 10XXX93, emessa in data 02/11/2018 e relativa al periodo 01/11/2018-31/12/2018; - n° 10XXX84, emessa in data 02/01/2019 e relativa al periodo 01/01/2019-28/02/2019; - n° 10XXX69, emessa in data 01/03/2019 e relativa al periodo 01/03/2019-30/04/2019; - n° 10XXX50, emessa in data 02/05/2019 e relativa al periodo 01/05/2019-08/06/2019. Tuttavia, rispetto ad esse, risulta in atti (allegata dall'operatore) essere già stata emessa, in data 03/09/2019, nota di credito 10XXX10, a mezzo della quale si è provveduto a disporre lo storno integrale, rispettivamente, della seconda, della terza e della quarta tra

quelle elencate, frutto di errore, pacificamente ammesso da parte dell'operatore, nella presa in carico delle richieste di recesso ricevute, nonché lo storno parziale della prima in elenco, relativamente al periodo 06/12/18-31/12/18, erroneamente conteggiato in quanto successivo all'intervenuta operatività della disdetta (30 gg. a partire dall'inoltro della stessa, come previsto dal punto 13 della Carta dei Servizi AlternatYva), ferma restando, peraltro, la debenza degli addebiti rispetto al servizio fruito in precedenza (periodo 01/11/2018-05/12/2018). Alla luce dei suddetti riscontri, la richiesta di storno avanzata dall'istante risulta essere già stata correttamente evasa da parte dell'operatore, pertanto essa non può essere accolta. La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta. Trattasi infatti di fattispecie non prevista come indennizzabile ai sensi della delibera n. 347/18/CONS.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di Said nei confronti di AlternatYva X, AlternatYva Services e AlternatYva per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 07/05/2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi