

DELIBERA N. 108/2022/CRL/UD del 24/06/2022
E. PXXX/ALTERNATYVA S.R.L.
(ISTANZA LAZIO/D/913/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 24/06/2022;

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*”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Sig. E. Pxxx di cui al prot. D5889 del 26.10.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con istanza n° 913/2017 il sig. E. Pxxx adiva il Corecom Lazio chiedendo che venisse definita la controversia insorta con AlternatYva srl, società fornitrice del servizio di

connettività internet, nei confronti della quale il ricorrente lamenta disservizi relativi alla connessione internet fornita dall'azienda.

L'istante chiedeva pertanto il risarcimento parziale per il periodo di luglio 2016; rimborso della totalità dei canoni versati per i mesi di novembre e dicembre 2016, nonché per i mesi di gennaio e febbraio 2017; il rimborso totale dei costi di attivazione del servizio e delle spese del tecnico.

2. La posizione dell'operatore

La controparte AlternatYva srl contesta tutto quanto ex adverso dedotto e prodotto dall'istante, poiché errato in fatto e in diritto, asserendo che la società ha già provveduto ad indennizzare in parte l'utente.

3. Motivi della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le seguenti motivazioni.

L'istante era stato reso edotto circa tutte le possibili problematiche legate alla tipologia di connessione fornita e ha sollevato l'operatore da ogni relativa responsabilità nel momento in cui sottoscriveva con AlternatYva srl, il contratto per la fornitura del servizio di connettività internet con tecnologia WDSL.

L'art. 3.2 informava il cliente che i locali in cui veniva attivato il servizio WDSL dovevano essere ubicati in una zona coperta dal servizio stesso, verificabile in fase di sopralluogo da parte di un tecnico incaricato in presenza del cliente e che il ricevitore doveva essere necessariamente installato in un punto esterno dell'edificio con visibilità ottica verso l'hotspot di AlternatYva srl.

L'art. 3.5 disponeva che, con la sottoscrizione, il cliente accettava la possibilità che potessero modificarsi le condizioni di visibilità tra il punto di trasmissione e di ricezione del segnale e che, in tal caso, l'operatore era sollevata da responsabilità in merito alla qualità del servizio.

L'art. 11.2 del contratto informa il cliente che, ai sensi dell'art. 4 della delibera 183/ 03 7 CONS il servizio veniva fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze e che, pertanto, non poteva essere garantita la qualità del servizio.

L'art. 3 della Carta dei Servizi, parte integrante del contratto sottoscritto, informava il cliente che la velocità di navigazione era influenzata dal numero di utenti che utilizzano contemporaneamente il servizio e dalla quantità di dati scaricati da ciascun cliente.

In base alle disposizioni contenute nel contratto sottoscritto, nonché ai sensi del Codice del Consumo, l'istante avrebbe potuto esercitare la facoltà di recesso in qualsiasi momento.

Le segnalazioni di disservizio sono state gestite nei termini previsti contrattualmente; l'operatore si è fatto totalmente carico dell'intervento tecnico del 30.07.2016 per un importo di Euro 30,00 e ha provveduto ad indennizzare il cliente per i disservizi lamentati, in particolare in data 15.07.2017 l'istante otteneva con la fattura n° 219133, il rimborso di una settimana di canone versato.

A fronte di ulteriori disservizi lamentati, l'operatore concedeva ulteriori 27 giorni di rimborso, da accreditarsi sulla fattura successiva.

Inoltre, l'azienda concedeva il completo blocco della fatturazione per il periodo compreso tra il 01.01.2017 e il 28.02.2017, per un totale di ulteriori due mesi di connessione fornita.

Quanto esposto giustifica l'applicazione in favore dell'operatore dell'allegato A alla delibera n° 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori), il quale all'art 2 stabilisce che le disposizioni del Regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'istaurazione della controversia.

Pertanto le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. Emanuele Penna nei confronti della società Alternatyva S.r.l., per le motivazioni espresse in premessa.

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24/06/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

F.TO

Avv. Maria Cristina Cafini

Maria Cristina Cafini