

DELIBERA 166/2023/CRL/UD del 27/03/2023
R.PXXX / ALTERNATYVA SRL, ALTERNATYVA SERVICES SRL,
ALTERNATYVA T.COM
(GU14/187537/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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;

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 di R. PXXX del 11/10/2019 acquisita con protocollo n. 0432937 del 11/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 23-01-2018 sottoscrivevo contratto per servizio internet Alternativa. Si lamenta che dal 10-04-2018 si costatava un malfunzionamento continuo del servizio, più volte reclamato e mai risolto che ha portato a disdire definitivamente il contratto nei mesi successivi, in quanto la situazione era insostenibile ed ero impossibilitato al suo utilizzo. Pertanto, ai numerosi reclami inviati il gestore non ha mai provveduto alla risoluzione definitiva del malfunzionamento, ma provvedeva a rispondere vagamente alle lamentele e del tutto surreali consigliava addirittura in una risposta pervenuta a "non fare connessioni lunghe durante la giornata". Ora recentemente venivo contattato da un recupero credit per fatture che non ritengo giusto pagare visto il servizio non utilizzato.

- Richieste: - si richiede storno totale dell'attuale insoluto (in allegato estratto debitorio) e ritiro pratica di recupero crediti in esenzione spese; - si richiede indennizzo per malfunzionamento dal 10-04-2018 fino alla cessazione 31-10-2018 - si richiede rimborso dei canoni per malfunzionamento - si richiede indennizzo per mancata risposta reclami e inadeguato riscontro - si richiede indennizzi da regolamento AGCOM - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 950.0 - Disservizi segnalati: 1. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 11/07/2018, Data riscontro: Non risolto) 2. Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 10/04/2018, Data risoluzione: Non risolto) 3. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 26/08/2018, Data riscontro: Non risolto) 4. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 06/07/2018, Data riscontro: Non risolto) 5. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 14/07/2018, Data riscontro: Non risolto) 6. Mancata lavorazione disdetta 7. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 19/07/2018, Data riscontro: Non risolto) 8. Contestazione fatture (Data reclamo: 08/07/2019)

2. La posizione dell'operatore

AlternatYva S.r.l., con memoria, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi profili di infondatezza delle pretese dell'utente. L'operatore rileva che tutti i reclami effettuati dall'Istante sono stati correttamente gestiti da AlternatYva. L'operatore evidenzia che condizioni generali di contratto, disponibile sul sito www.alxxx, al punto 3, nella sezione denominata Accesso ad internet tramite rete Mobile, fa presente testualmente che: “Trattandosi di un servizio che può essere

utilizzato in mobilità, la velocità della connessione può variare in funzione della copertura della zona in cui si sta utilizzando”. A corollario di ciò si evidenzia che anche al punto 3 delle condizioni generali di contratto sottoscritte dal Cliente si fa chiaramente presente che eventuali carenze del servizio possono verificarsi a seguito di fattori estranei alla volontà del Gestore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, particolari condizioni atmosferiche o utilizzo del servizio in zone non raggiunte dal segnale. Inoltre l’operatore precisa che l’affermazione “la invitiamo a non effettuare sessioni di navigazione eccessivamente lunghe fare connessioni lunghe durante la giornata”, è dovuta al fatto che tenere continuamente acceso il dispositivo mobile (“saponetta”) ovvero tenerlo continuamente alimentato, poteva farlo bloccare e quindi avrebbe richiesto un riavvio per un corretto funzionamento, se non addirittura un cambio di dispositivo come effettivamente è avvenuto in data 04.09.2018, come si evince dall’elenco ticket. Pertanto, risulta dimostrato che non vi è stato alcun malfunzionamento del servizio, ma solo rallentamenti della linea dovuti alle variazioni della copertura di rete sul territorio nazionale e agli altri fattori previsti nella citata documentazione, e che tutti i reclami effettuati sono stati correttamente gestiti da AlternatYva con risposte precise. L’operatore chiede che le richieste di indennizzo e storno delle fatture insolute proposte dall’utente vengano respinte.

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. Per tutto quanto sopra esposto, alla luce dell’esame della documentazione in atti, si ritiene che la domanda sia da accogliere parzialmente. Dalla attenta lettura della documentazione in atti, si evince che effettivamente il servizio di connettività ha registrato diversi problemi. In particolare, l’utente ha avuto oggettivi problemi nella fruizione dello stesso. L’operatore a tale proposito ha prestato una certa assistenza, con risposte che evidenziano tuttavia vaghezza in termini di capacità di risoluzione del problema. Si evidenzia inoltre che, per stessa ammissione dell’operatore, l’utente ha disdetto il servizio proprio a causa dei problemi oggettivi di fruizione del servizio. Dalla documentazione in atti appare confermato il lungo periodo di disservizi patito dall’utente. Pertanto, è dovuto un indennizzo ai sensi delle normative AGCOM sopra richiamate, in particolare dell’articolo della Delibera 347/18/CONS dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il riferimento per la quantificazione dell’indennizzo è l’articolo 6 del Regolamento Agcom Indennizzi, che prevede € 6 al giorno per malfunzionamenti. Dalla documentazione in atti il malfunzionamento è riferibile al periodo 21 aprile 2018 – 31 ottobre 2018, per un totale di 205 giorni. Si ha pertanto $205 \times 6 = 1.230,00$ € complessivi di indennizzi. La fatturazione effettuata a seguito della disdetta, e non corrisposta dall’utente, che la ritiene non dovuta, non tiene conto che la motivazione della disdetta risiede proprio nella impossibilità di fruizione nei termini che l’utente ricercava al momento della sottoscrizione del contratto. Pertanto, tale fatturazione appare, ai sensi dei diversi disposti normativi sopra richiamati, illegittima. Le altre richieste dell’utente non paiono accoglibili in riferimento alle disposizioni di

cui al Regolamento Indennizzi dell'Autorità. Spese di procedura quantificate in € 50,00 a carico dell'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. R. PXXX nei confronti della società AlternatYva Srl, che, pertanto, è tenuta a stornare le fatture a oggi insolute inviate dell'utente, successive alla disdetta dallo stesso presentata, a corrispondere al sig. Roberto Pilloni la somma di € 1.230,00 (milleduecentotrenta,00) a titolo di indennizzo per il disservizio rappresentato sopra, nonché la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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 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, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to