

DELIBERA DL/142/17/CRL/UD del 28 novembre 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

S. NARDOZI / ALTERNATYVA XXX

(LAZIO/D/719/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 28 novembre 2017;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 delibera 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 dell'utente S. Nardozi presentata in data 3.10.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto codice utente n. xxxxxxx462, ha lamentato - nei confronti di Alternatyva XXX di seguito per brevità "Alternatyva" - la mancata fornitura del servizio dati nel periodo dall'8.7.2016 all'8.9.2016, richiedendo per tale disservizio un equo indennizzo.

2. La posizione dell'operatore Alternatyva

Il gestore, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata nella quale ha richiesto il rigetto della domanda precisando che tra le

parti era in essere un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio di connettività internet in tecnologia WDSL per cui il cliente corrispondeva mensilmente un canone pari a € 19,00.

Deduceva che, a seguito della segnalazione inoltrata il 8.7.2016 di un problema tecnico, riscontrava un degrado significativo del segnale dell'apparato di ricezione del cliente tale da determinare un notevole rallentamento della connessione internet; pertanto proponeva all'utente l'intervento di un tecnico a pagamento presso la sua abitazione, proposta che veniva accettata dallo stesso. Conseguentemente inviata tempestivamente una mail al tecnico di una società terza di richiesta di intervento, che tuttavia non veniva effettuato. Precisava poi che il servizio veniva correttamente ripristinato in data 8.9.2015.

Deduceva infine di aver erogato l'indennizzo per la sospensione lamentata, con la corresponsione delle somme previste dall'art. 22 della Carta Servizi.

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.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta avanzata dalla parte istante non può essere accolta.

Rileva in proposito l'art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, testualmente dispone: *"Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento. Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi"*.

Risulta in atti che, in occasione della procedura d'urgenza davanti al Corecom avviata dall'istante per la riattivazione del servizio, Alternatyva ha offerto in deposito la nota di credito n. 10818 di importo pari ad € 76,00 emessa il 2.9.2016 di storno dell'importo fatturato con fattura n.218383 del 27.08.2016, impegnandosi a riconoscere un ulteriore indennizzo mediante lo storno totale della successiva fattura che sarebbe stata emessa nei primi giorni del mese di gennaio 2017.

Risulta poi provato che il gestore abbia ottemperato a tale impegno preso in sede di provvedimento temporaneo di urgenza, tanto che nell'ambito della presente procedura è lo stesso utente che ha trasmesso con mail del 14.2.2017 la fattura n. 261574 relativa al primo bimestre 2017 in cui è stato effettuato ulteriore riaccredito, a titolo di indennizzo, della somma di € 38,00, delle prime due mensilità del 2017, di somme quindi dovute.

Si osserva infatti che, atteso che il canone mensile dovuto è pari a 19 € e che l'indennizzo previsto dall'art. 22 della Carta dei Servizi di Alternatyva, in caso di interruzione totale del servizio, è pari al 100% del costo giornaliero del servizio per ogni giorno di interruzione, l'importo di € 76,00 riconosciuto con la prima nota di credito del 2.9.2019 era già largamente soddisfacente del pregiudizio subito per la lamentata sospensione nel periodo dall'8.7.2016 all'8.9.2016,

configurandosi quale indennizzo automatico dovuto ex art. 22 C.S. cit. poiché riferito anche alle mensilità di novembre-dicembre 2016, dovute.

Pertanto, ai sensi dell'art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS cit. e delle numerose conformi decisioni dell'Agcom e dell'Autorità adita, essendo l'utente già stato soddisfatto prima dell'istaurazione della controversia con il riconoscimento in data 2.9.2016 dell'indennizzo di cui all'art. 22 della Carta Servizi, la domanda dell'istante di pagamento di un equo indennizzo per i fatti occorsi non è procedibile.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'improcedibilità dell'istanza della Sig.ra S. Nardozi nei confronti della Alternatyva XXX, con conseguente rigetto della domanda di richiesta di indennizzo e con compensazione tra le parti delle spese di procedura.
2. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 28/11/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto