

DETERMINAFascicolo n. GU14/178581/2019****

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Vxxx A.
- AlternatYva Srl, AlternatYva Services Srl, AlternatYva T.Com

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Vxxx A., del 24/09/2019 acquisita con protocollo n. 0403475 del 24/09/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il Sig. Villani lamenta la pretesa mancata attivazione del contratto da parte della società Alternatyva S.r.l. (nel prosieguo, Alternatyva). Duceva, in proposito, di aver aderito, in data 3.05.2019 all’offerta “Trusty Plus Eo con Alternatyva”, concludendo il contratto a distanza, ma di non aver mai potuto fruire del servizio, nonostante i numerosi tentativi di contattare l’azienda, rivelatisi vani. Formulava, quindi, istanza di

definizione nei confronti dell'operatore, chiedendo il rimborso ai sensi di legge per la mancata attivazione del servizio. A supporto delle proprie argomentazioni, non depositava alcunchè oltre ai prescritti documenti.

Alternatyva ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. L'operatore precisava che il contratto avente ad oggetto la richiesta di attivazione di un servizio di connettività internet in tecnologia Fixed Wireless Access e sottoscritto in data 3.05.2019 veniva inviato ad Alternatyva solo in data 20.05.2019. Attesa la peculiarità della tecnologia, ci si riservava l'esecuzione di un sopralluogo per la verifica tecnica della copertura, entro 30 giorni lavorativi e che, nel caso di specie, per l'espletamento di tale incombente, ci si era avvalsi della partnership dell'operatore EOLO S.p.A. (nel prosieguo, Eolo). Inoltre, eccepiva l'infondatezza dell'addebito secondo cui si sarebbe reso irreperibile ai tentativi di contatto del Sig. Vxxx, in quanto, dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi, "non risultavano problematiche relative alla raggiungibilità del servizio clienti. (...) risulta invece il ticket aperto dallo stesso cliente tramite Area clienti in data 13.06.2019". Riguardo alla mancata esecuzione dell'installazione, rilevava di aver sollecitato più volte l'operatore Eolo: il primo feedback, datato 8.07.2019, ed il secondo, datato 17.07.2019, davano atto che "l'ordine è stato chiuso su indicazione del cliente". Secondo quanto rappresentato da Eolo, a seguito di contatto telefonico, parte istante aveva rinunciato al sopralluogo. Concludeva, quindi, che poichè "il contratto si conclude con l'attivazione del servizio (art. 2.1 del contratto) e che tale attivazione è subordinata alla verifica di copertura di cui non conosciamo l'esito in quanto il sopralluogo non è mai stato effettuato per le motivazioni di cui sopra (...), la rinuncia del servizio da parte del cliente si configura come diritto di ripensamento e pertanto il contratto può considerarsi risolto". A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la seguente documentazione: il modulo di adesione al servizio Alternatyva.com sottoscritto in data 3.05.2019, mail di invio del contratto in data 20.05.2019, ticket del 13.06.2019, recante il contatto telefonico del Sig. Vxxx e il riscontro fornito da Eolo in data 8.07.2019 e 17.07.2019.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. In primo luogo, giova rammentare che, secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Alternatyva ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a quest'ultimo fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Nella fattispecie, il Sig. Villani lamenta la mancata attivazione del contratto concluso in data 3.05.2019, a cui, diversamente da quanto controdedotto dall'operatore, non rinunciava in alcuna maniera. Sul punto, Alternatyva afferma di essere stato informato da Eolo, con mail di riscontro del 17.07.2019, che "l'ordine è stato chiuso su indicazione del cliente" (cfr. All. 9) del fascicolo istruttorio). Riguardo a tale circostanza, il Sig. Villani non replica alcunchè, sicchè è da ritenersi pacifica ed incontestata. Tuttavia, ai fini della presente decisione, non essendo possibile individuare con certezza il giorno in cui ha avuto luogo la rinuncia dell'utente, sembra opportuno prendere a riferimento la data del 17.07.2019 ai fini del calcolo dell'indennizzo dovuto non tanto per la mancata attivazione – subordinata all'esecuzione del sopralluogo mai avvenuto – quanto piuttosto per la carenza informativa mostrata da Alternatyva. Quest'ultimo è quindi tenuto a corrispondere, in favore del Sig. Villani, un indennizzo pari ad € 255,00, calcolato ai sensi dell'art. 4, co. 2, All. A delibera 347/07/CONS, dal 13.06.2019, data della segnalazione effettuata al Servizio Clienti, al 17.07.2019, per un totale di 34 giorni (€ 7,50 pro die).

DETERMINA

- AlternatYva Srl, AlternatYva Services Srl, AlternatYva T.Com, in accoglimento dell'istanza del 24/09/2019, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 255,00 a titolo di inosservanza degli oneri informativi, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Roberto Rizzi

f.to