

DETERMINAFascicolo n. GU14/366455/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nxxx 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 Nxxx A., del 14/12/2020 acquisita con protocollo n. 0529571 del 14/12/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig Nxxx, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione , ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue: “Il Sig. Nxxx ha aderito ad una Vs proposta contrattuale nel dicembre 2018. L’offerta prevedeva l’utilizzo di navigazione internet in tecnologia wireless, con velocità fino a 50 Mbps, per un importo pari a 30,00 € al mese. Dopo i primi utilizzi, però, lo stesso ha iniziato a notare dei disservizi; nello specifico ha rilevato che nel momento in cui andava a connettersi alla rete internet, la

navigazione risultava del tutto scarsa e non confacente a quanto riportato dal contratto stesso. Pertanto, dopo alcune segnalazioni telefoniche, un intervento tecnico (di cui si allega fattura di € 50,00), ha trasmesso modulo di richiesta di recesso in data 16.12.2019, alla quale poi, sono seguite due comunicazioni via pec, che si allegano, poiché tale richiesta è, tutt'oggi, rimasta inevasa. Altresì la Vs società sta addebitando dei costi al Ns assistito, non dovuti, per un servizio che lo stesso non è riuscito più ad utilizzare. Siamo, per tutti i motivi sin qui esposti, a richiedere che venga presa in carico la richiesta del Ns assistito così come trasmessa in data 16.12.2019; siamo a diffidare la Vs società dal continuare ad emettere fatture intestate a nome del Sig. Neccia Andrea ed altresì siamo a richiedere lo storno totale dell'insoluto per disservizi non imputabili allo stesso". Tanto premesso, con l'istanza di definizione, ha avanzato le seguenti richieste: "1) chiusura rapporto contrattuale ad esenzione spese 2) storno totale insoluto". Ha quantificato le sue richieste in € 500,00.

Il gestore non ha depositato alcuna memoria difensiva, e tanto vale ai fini dell'applicazione del principio di non contestazione previsto dall'art. 115 c.p.c., applicabile, per analogia, anche in questa sede.

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è 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. La richiesta di € 500,00 così come formulata, pertanto, non è ammissibile. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Dagli atti risulta che l'istante abbia inviato disdetta dal contratto in data 16.12.2019. La circostanza della disdetta non è contestata dal gestore che pur potendo, non si è costituito per contestare le affermazioni dell'istante. Tanto premesso ed incontestato, spetta all'istante lo storno della fatturazione a partire dai trenta successivi alla data del 16.12.2019 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

DETERMINA

- AlternatYva Srl, AlternatYva Services Srl, AlternatYva T.Com, in parziale accoglimento dell'istanza del 14/12/2020, è tenuta a stornare l'insoluto dai trenta giorni successivi alla data del 16.12.2019 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione nonché a provvedere, in esenzione spese, al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

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