



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/347916/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx dxxx G.**  
**- 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 Dxxx dxxx G. , del 02/11/2020 acquisita con protocollo n. 0455131 del 02/11/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig Dxxx Dxxx, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione , ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue: “Sto avendo problemi con un’agenzia di recupero crediti (SEI) per un insoluto. La situazione per la quale vi chiedo assistenza è la seguente: In data odierna ho ricevuto un lungo messaggio su whatsapp da un numero di cellulare sconosciuto con “intestazione”:

COMUNICAZIONE IMPORTANTE UFFICIO SEI EXTRAGIUDIZIARIO E/O GIUDIZIARIO SERVIZI ESATTIVI ITALIANI dove fra l'altro viene intimato (pena azione giudiziale con aggravio spese legali, rivalsa su beni, redditi, crediti anche presso terzi e chi più ne ha più ne metta!) di pagare una somma per una fattura insoluta della Società telefonica Alternatyva S.r.l. (con la quale avevo firmato un contratto per linea dati mobile nel 2016 scaduto nel settembre 2018). Al riguardo, qualche mese fa mi aveva anche contattato sempre al mio numero telefonico (mai fornito ad Alternatyva S.r.l.) una persona sempre della SEI che chiamava per conto della Società telefonica per lo stesso insoluto e mi diceva di avermi inviato una raccomandata (inoltratami tramite email il giorno stesso della telefonata e ahimè finita nello spam) dove venivano indicati gli importi richiesti ovvero una fattura insoluta di 41 euro circa + circa 100 euro di oneri vari. Ricontrollando i miei pagamenti e le comunicazioni inviatemi da Alternatyva S.r.l. non mi risultano insoluti e la fattura a cui fanno riferimento quelli della SEI è di importo ben differente (5 euro circa) è stata da me già saldata. Risulta anche una fattura successiva a quella in argomento che storna la stessa per errato conteggio. La mia intenzione sarebbe quella di chiudere la questione (come fra l'altro avevo anche accennato al signore che mi contattò al telefono tempo fa) sempre che riescano a dimostrare che ci sia realmente qualcosa di insoluto da pagare. Quindi vi chiedo come posso agire al riguardo e vorrei capire se è lecito che questa SEI abbia recuperato (non so come) un altro numero telefonico privato che non mi risulta aver mai fornito ad Alternatyva S.r.l. contattandomi fra l'altro su whatsapp. Inoltre non ho mai ricevuto dalla Società telefonica in questione nessuna comunicazione di insoluto". Tanto premesso, con l'istanza di definizione, ha avanzato le seguenti richieste: "verifica dell'accaduto, chiusura della linea in esenzione spese, richiesta degli indennizzi dovuti in ragione della mancata risposta ai reclami e della mancata lavorazione della disdetta".

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. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. L'istante dichiara che il contratto avente ad oggetto la sim dati sarebbe cessato per naturale scadenza a settembre 2018. La circostanza non è contestata dal gestore. Tanto premesso ed incontestato, spetta all'istante lo storno della fatturazione e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti. Quanto alle altre domande di riconoscimento di un indennizzo e che prevedono l'imposizione di un facere al gestore non sono meritevoli di accoglimento.

## DETERMINA

- AlternatYva Srl, AlternatYva Services Srl, AlternatYva T.Com, in parziale accoglimento dell'istanza del 02/11/2020, è tenuta a stornare integralmente l'insoluto 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