

DELIBERA N. 18

***** / ALTERNATYVA SRL, ALTERNATYVA SERVICES SRL,
ALTERNATYVA T.COM
(GU14/231179/2020)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 14/04/2021;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 20/01/2020 acquisita con protocollo n. 0024009 del 20/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ******, codice fiscale ******, ha presentato in data 20/01/2020 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società AlternatYva Srl, AlternatYva Services Srl, AlternatYva T.Com relativamente al Servizio di Telefonia mobile - Codice cliente o Numero contratto: 0000*****07 - Tipo di contratto: Privato -. Riferisce di aver inviato, in data 13/01/2017, una richiesta di disdetta tramite raccomandata per malfunzionamento apparecchiature., nonostante i continui reclami, il problema non è stato mai risolto per la durata di 4 mesi. In data 02/09/2019 riceve nota di debito per fatture insolute + costi di disattivazione dal 01/01/2017 al 28/02/2017.

Chiede pertanto:

- lo storno delle fatture insolute e della nota di debito della società S.E.I.; - l'indennizzo di € 720,00 per malfunzionamento linea e mancata risposta a reclami e riparazione guasto mai avvenuta;
- Quantifica complessivamente i rimborsi e gli indennizzi richiesti in € 720,00.

2. La posizione dell'operatore

La società AlternatYva ha depositato tempestivamente una memoria difensiva con la quale ha contestato integralmente quanto dedotto nell'istanza di definizione per i seguenti motivi. L'operatore afferma che in data 13/01/2017 l'utente presentava disdetta dai servizi forniti da AlternatYva S.r.l.. Tuttavia, la stessa risultava debitrice per l'importo di € 55,53, in virtù delle seguenti voci: - €26,53 per il mancato saldo della fattura n.245794 del 09/01/2017 (Doc. 1), parzialmente stornata dalla nota di credito n. 15006 del 14/04/2017 (Doc. 2); € 29,00 per il mancato saldo della fattura n. 261928 del 20/02/2017 (Doc.3). Rileva che la relativa pratica è stata in seguito affidata al servizio recupero crediti. Quanto al presunto disservizio lamentato dalla Sig.ra ******, precisa che durante tutto il periodo di fornitura del servizio risulta che la ricorrente non abbia mai presentato alcun tipo di reclamo. Difatti AlternatYva S.r.l. ha appreso dell'esistenza di asserite problematiche solo dal modulo di disdetta, in cui la Sig.ra ***** indica la voce "disservizi" quale causa della cessazione del rapporto contrattuale, congiuntamente alla voce "trasferimento". Ne discende che AlternatYva S.r.l. non ha potuto porre in essere alcun rimedio, sia perché non erano stati forniti elementi utili a circoscrivere la problematica, sia per l'intervenuta cessazione del contratto.

3. Motivazione della decisione

L'istanza è infondata e deve essere rigettata per i seguenti motivi. Con riferimento alla richiesta di storno delle fatture dalla documentazione prodotta sia dall'utente che dall'operatore risultano in contestazione due fatture: la fattura n. 245**4 del 09/01/2017, allorché il contratto era ancora in essere tra le parti (la disdetta è stata infatti ricevuta

dall'operatore in data 18/01/2017); la fattura n. 26**28 con la quale si addebitano i costi per la disattivazione del servizio e relative procedure. La prima fattura è stata inoltre parzialmente stornata con la nota di credito n. 15006 emessa il 14/04/2017 per l'importo, comprensivo di IVA, pari ad € 15,27. Dalla lettera di costituzione in mora del 02/09/2019 risulta in effetti la richiesta di pagamento dell'importo di € 26,53 per la fattura n. 245794 (risultante dalla differenza tra l'importo indicato in fattura di € 41,80 e la somma di € 15,27 stornata con la nota di credito) e dell'importo di € 29,00 addebitato nella fattura n. 261**8. Ebbene, non si comprende per quali ragioni e per quale specifica violazione contrattuale viene richiesto lo storno delle fatture. Il contratto non è stato peraltro allegato dall'istante. Oltretutto, non risulta agli atti che le predette fatture siano state contestate tempestivamente dall'utente. L'istanza infatti è stata presentata in data 20/01/2020, ben tre anni dopo dall'emissione delle stesse fatture e soltanto a seguito dell'invio della lettera di costituzione in mora. Anche la richiesta di indennizzo per malfunzionamento è infondata. Non risulta agli atti che l'utente abbia segnalato all'operatore il malfunzionamento del servizio attraverso un reclamo. Nell'istanza di conciliazione si fa un generico riferimento ad un reclamo inviato il 10/10/2016, ma nella documentazione prodotta nel procedimento tale circostanza non risulta provata. Si osserva in proposito che ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio previsto dall'art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) è necessaria la previa presentazione del reclamo da parte dell'utente. In proposito si richiama l'orientamento ormai consolidato dell'AGCOM e dei Corecom per cui "Trova applicazione il consolidato principio che vuole che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall'Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". (così, ad esempio, Corecom Emilia-Romagna, delibera 385/18). Pertanto, non può essere riconosciuto alcun indennizzo per malfunzionamento del servizio.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Per questi motivi si rigetta integralmente l'istanza di definizione.
- 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 14 aprile 2021

LA PRESIDENTE
Luisa Anna Ronchi