



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 11/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BORZACCHELLI / ARIA S.P.A.
(GU14 n. 2275/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 gennaio 2015;

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. 569/14/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 Borzacchelli del 14 ottobre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato disservizi nella fornitura del servizio dell'ADSL e la mancata risposta al reclamo inoltrato all'operatore telefonico. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. il sig. Borzacchelli, ha aderito, nel mese di gennaio 2014, ad una proposta di abbonamento "ARIA Smart Home Plus Outdoor Takeaway", chiedendo l'attivazione del servizio ADSL;

b. l'istante ha lamentato, sin dall'inizio del contratto, disservizi relativi all'erogazione del servizio ADSL ed ha contattato, sin da subito, il numero verde 800242929;

c. in data 6 agosto 2014, l'istante ha inoltrato reclamo al numero di fax 0906368210 nonché al numero 068889996 sollecitando la risoluzione del problema;

d. nonostante le ripetute segnalazioni, la linea ADSL continuava a non funzionare;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la corresponsione dell'indennizzo per il malfunzionamento dell'ADSL;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 6 agosto 2014.

2. La posizione dell'operatore

La società ARIA S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2 del *Regolamento*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *i)*, in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, la richiesta di parte istante deve essere accolta e, pertanto, l'istante ha diritto all'indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL dal 10 gennaio 2014 (giorno dell'attivazione) al 14 ottobre 2014 (data di presentazione dell'istanza GU14), ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS. L'indennizzo deve essere computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 270 giorni.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii)*, la stessa deve essere accolta in quanto la società Aria non ha dato prova di aver fornito risposta al reclamo inoltrato via fax in data 6 agosto 2014; pertanto, considerando che l'operatore, come indicato nella propria Carta Servizi, dispone di 45 giorni per fornire riscontro al reclamo dell'utente, l'istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'articolo 9 dell'allegato A sopra citato, nella



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

misura di euro 1,00 *pro die* per il numero di 24 giorni computati dal 21 settembre al 14 ottobre 2014.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento* l'importo di euro 50,00 per aver presenziato al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Campania.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Borzacchelli nei confronti della società ARIA S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società ARIA S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (euro cinquanta/00) per le spese di procedura, mediante bonifico o assegno bancario, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

- i. euro 675,00 (euro seicentoseventacinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dell'ADSL;
 - ii. euro 24,00 (euro ventiquattro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'utente.
3. La società ARIA S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 29 gennaio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani