



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 32/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MANICA / ARIA S.P.A.
(GU14 n. 1397/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 marzo 2016;

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. 656/15/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 denominato *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 del sig. Manica del 22 settembre 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 ADSL e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il sig. Manica, cliente di Aria S.p.A. per la fornitura del servizio internet dal 15 novembre 2013, ha riscontrato sin dall'inizio del rapporto contrattuale una lentezza del collegamento dati;
- b. l'istante ha effettuato numerose segnalazioni telefoniche al servizio clienti senza ricevere alcuna assistenza.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio dati;
- ii. lo storno delle fatture insolute;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese sostenute.

2. La posizione dell'operatore

La società Aria S.p.A., nella memoria difensiva prodotta nei termini previsti dall'articolo 16, comma 2 del Regolamento, ha respinto ogni addebito di responsabilità relativa al presunto malfunzionamento del servizio dati e in merito alla mancata risposta al reclamo.

La società Aria S.p.A., infatti, ha dichiarato che: «[È] bene precisare, preliminarmente, che mai alcun reclamo né scritto, né tanto meno orale, è pervenuto all'operatore da parte del sig. Manica, che, invece, allo stato dei fatti presenta un insoluto di ben € 380,72 (per un totale di 7 fatture invase - Allegato 1). Il servizio è stato sospeso al medesimo a far data dal 15 luglio c.a. per morosità. Ma procediamo con ordine. L'utente ha sottoscritto presso rivenditore di zona un abbonamento Aria, attivato il 14/11/2013 a seguito di installazione del modem esterno come da verbale allegato (Allegato 2). In detto verbale si può chiaramente notare come il montaggio e successiva verifica abbiano certificato la corretta funzionalità del servizio. Da quel momento in poi alcuna segnalazione o contestazione è mai arrivata al Servizio Clienti, solo un mero recesso, senza alcuna motivazione particolare indicata, in data 10.09.2014 (Allegato 3). Aria Spa ha provato a recuperare il cliente attraverso la cosiddetta "Retention" ed il medesimo ha accettato di proseguire il rapporto iniziale (condizioni invariate) stante l'offerta di un bimestre gratuito a titolo di cortesia come da Vocal Order allegato (Allegato 4). Ed anche successivamente all'operazione di "Retention" non si evidenziano né si riportano contestazioni o altro. Premesso quanto sopra, pare palese l'intento del sig. Manica di eludere il pagamento del dovuto alla scrivente con l'instaurazione dell'attuale



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

procedimento. Lo stesso istante nelle proprie istanze non ha prodotto alcuna prova a sostegno del fatto che il servizio non funzionasse in maniera corretta, non ha addotto alcuna motivazione neppure nel suddetto recesso, ha semplicemente enunciato di aver chiamato più volte. Fatto sta che a sistema non vi è traccia alcuna di queste “diverse occasioni segnalate al Servizio Clienti”».

3. Motivazione della decisione

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

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, la stessa non può essere accolta in quanto l'istante non ha prodotto copia di alcun reclamo inviato all'operatore, né quest'ultimo ha rinvenuto nei propri sistemi aziendali segnalazioni telefoniche effettuate dall'istante in merito al disservizio subito. Dalla documentazione acquisita agli atti, difatti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo relativo al malfunzionamento del servizio ADSL. A tal proposito, la delibera n. 69/11/CIR, nonché il consolidato orientamento dell'Autorità in materia, ha statuito che “[N]on 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”.

In altri termini, sebbene l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere di segnalare il problema ai fini di una sua risoluzione.

Per le stesse motivazioni di cui sopra non può essere accolta nemmeno la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)* volta allo storno delle fatture insolute relative al servizio dati.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii)*, la stessa non può essere accolta in quanto alcun reclamo risulta allegato all'istanza.

Con riferimento alla richiesta *sub iv)*, a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Manica nei confronti della società Aria S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Roma, 15 marzo 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci