



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 33/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EVANGELISTA / ARIA S.P.A.
(GU14 n. 947/15)**

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. Evangelista del 23 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 08119112xxx, ha contestato il ritardo nell'attivazione dei servizi voce e dati e la completa interruzione degli stessi.

In base a tali premesse, la società istante ha richiesto:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi voce e dati;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per i disservizi;
- iii. lo storno ed il ricalcolo della fattura dell'importo pari ad euro 392,79;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Aria S.p.A. ha evidenziato, nella propria memoria, che l'utente, in data 3 luglio 2013, ha effettuato mediante registrazione telefonica, depositata unitamente alla memoria, una variazione del contratto che prevedeva l'installazione di un modem *outdoor*, avvenuta in data 16 luglio 2013, come risulta dal verbale di installazione, anch'esso depositato agli atti del fascicolo. Aria S.p.A. ha riconosciuto il ritardo nell'emissione della fattura n. 124299475 del 30 settembre 2014 dell'importo pari ad euro 392,79, oggetto di contestazione, per la quale si è dichiarata disponibile a concedere un pagamento rateale da parte dell'istante ma alcuno sconto, considerato che gli importi fatturati risultano corretti e che l'utente ha sempre regolarmente utilizzato i servizi senza mai contattare l'operatore per segnalare eventuali disservizi né tantomeno per rappresentare la mancata ricezione delle fatture. L'unico reclamo è quello presentato tramite l'Assorimborsi nel mese di gennaio 2015 mediante deposito del formulario UG presso il CORECOM Campania.

3. Motivazione della decisione

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

L'utente ha lamentato il ritardo nella procedura di attivazione dei servizi voce e dati con la società Aria S.p.A. indicando genericamente che la richiesta risaliva al mese di marzo 2013 ed era avvenuta solo nel mese di luglio 2013, senza specificare quando la stessa sia stata richiesta e senza allegare copia della proposta di contratto sottoscritta. A tal proposito, l'operatore convenuto ha depositato il *file* della registrazione telefonica del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3 luglio 2013 nella quale risulta che il sig. Evangelista ha proceduto ad una variazione dell'abbonamento già in essere con l'operatore. Alla luce di quanto descritto, non si ravvisa alcun ritardo imputabile all'operatore nella procedura di attivazione dei servizi e ne consegue, pertanto, che la richiesta dell'istante di cui al punto *i)* non può essere accolta.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto *ii)*, la stessa non può essere accolta in quanto l'utente contesta genericamente disservizi sulla linea telefonica senza allegare alcun reclamo inviato all'operatore, indicando genericamente la completa interruzione dei servizi da marzo 2013 a luglio 2013. In proposito, questa Autorità ha più volte 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”. A tal proposito, la delibera dell'Autorità n. 3/11/CIR, in materia di malfunzionamento, ha stabilito che «[Q]ualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii)* la stessa non può essere accolta in quanto, sebbene la fattura *de qua* sia stata emessa in ritardo, fa riferimento comunque importi dovuti dall'istante. Pertanto, si può solo imporre all'operatore, in ragione dell'emissione tardiva della stessa, di prevedere un pagamento rateale da parte dell'istante.

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

Con riferimento alla richiesta *sub v)*, 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*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Evangelista 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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