



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 78/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LIDDEO/ARIA S.P.A.
(GU14/1644/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 19 luglio 2017;

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. 125/17/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*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Liddeo, del 4 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica n. 3491904xxx, ha contestato il malfunzionamento della linea telefonica e il mancato ripristino della funzionalità della stessa, pur avendo inoltrato reclamo all’operatore Aria S.p.A. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- a. dal mese di luglio 2015 ha riscontrato una scarsa efficienza dei servizi della linea telefonica ed ha contestato il malfunzionamento degli stessi;
- b. in data 6 ottobre 2015, un tecnico di Aria S.p.A. si è recato per provvedere alla riparazione dei guasti, ma tale intervento non avrebbe sortito alcun effetto positivo;
- c. l'istante ha inoltre dichiarato di aver pagato, senza ottenere alcuna quietanza, euro 20,00 per l'attività svolta dal tecnico, anche se l'esclusiva responsabilità per danni all'impianto ricadeva sull'operatore che non avrebbe dovuto imporre al cliente il pagamento della predetta cifra;
- d. in data 10 ottobre 2015, l'utente presentava reclamo, senza ricevere alcun riscontro.

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

- i. la restituzione dei canoni pagati indebitamente dal mese di luglio 2015;
- ii. la restituzione della somma pari ad euro 20,00;
- iii. il riconoscimento degli indennizzi per ritardato intervento e mancata erogazione del servizio;
- iv. la cessazione del contratto.

2. La posizione dell'operatore

La società Aria S.p.A. (di seguito anche solo "Aria" o "Società"), non ha presentato memorie, seppur regolarmente chiamata ad intervenire nella definizione amministrativa della presente controversia, mediante la comunicazione di avvio del procedimento inviata tramite posta certificata in data 8 luglio 2016 – prot. 37652.

3. Motivazione della decisione

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

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i), la stessa deve essere accolta, in quanto l'utente, tramite le contestazioni formulate, riguardanti le modalità di fornitura dei servizi, contesta ad Aria un inadempimento contrattuale ed una conseguente responsabilità per i disservizi arrecati.

In tema di responsabilità contrattuale, occorre fare riferimento alle disposizioni civilistiche in materia, secondo cui, ai sensi dell'art. 1218 c.c., la responsabilità contrattuale del debitore è presunta, per cui è lo stesso soggetto chiamato a rispondere dell'inadempimento discendente dall'inesatta esecuzione del contratto che deve provare l'assenza di responsabilità.

L'art. 1218 c.c. stabilisce, infatti, che: *"il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*. Da ciò ne discende, per consolidato orientamento giurisprudenziale, che il creditore debba provare la sussistenza del contratto, mentre il debitore ha l'onere di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

provare l'assenza di inadempimento contrattuale ovvero che l'inadempimento sia avvenuto per causa a lui non imputabile.

Riportando tale argomentazione al caso di specie, l'utente deve provare l'esistenza del contratto, mentre sull'operatore ricade l'onere probatorio circa l'inesistenza dell'inadempimento contrattuale oppure della mancanza di colpa per il disservizio verificatosi.

Alla luce di quanto precisato, l'utente ha allegato copia della proposta di contratto, oltre all'allegazione della copia del reclamo inviato in data 10 ottobre 2015, all'interno del quale si contestano i disservizi sofferti.

In ordine all'onere della prova in capo all'operatore, nulla è stato contestato in quanto Aria non ha presentato memorie difensive.

Pertanto, la richiesta di cui al punto *i)* trova accoglimento per mancanza di contestazione da parte dell'operatore sull'inadempimento contrattuale lamentato dall'istante. L'operatore è perciò tenuto al rimborso dei canoni pagati dall'utente a decorrere dal mese di luglio 2015.

Procedendo oltre, la richiesta *sub ii)* non può trovare accoglimento per assenza di prova. Infatti, l'utente ha dichiarato di aver pagato euro 20,00 per l'attività di manutenzione espletata dal tecnico di Aria e di non aver ottenuto alcuna ricevuta. Tuttavia sarebbe stato onere dell'istante richiedere il rilascio della relativa quietanza al fine di provare che il pagamento fosse effettivamente avvenuto. In mancanza di prova, l'Autorità non può ritenere accertata la circostanza.

In merito alla richiesta di corresponsione degli indennizzi di cui al punto *iii)*, la stessa trova accoglimento con le seguenti precisazioni. In primo luogo, secondo quanto stabilito dall'articolo 5, comma 3 del *Regolamento indennizzi*, se il malfunzionamento deriva da un ritardo imputabile all'operatore nella riparazione del guasto, l'indennizzo di cui ai commi 1 e 2 deve essere calcolato dalla proposizione del reclamo fino al ripristino della funzionalità del servizio. Ai sensi dell'articolo 5 comma 2, qualora vi sia irregolare o discontinua erogazione del servizio, che non comporti la completa interruzione dello stesso, l'operatore è tenuto a corrispondere euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento per ciascun servizio non accessorio.

Giova precisare che il *dies a quo* per il calcolo del *quantum* dovuto, corrisponde al 10 ottobre 2015, data di presentazione del reclamo, in quanto non risultano agli atti ulteriori documenti provanti una data certa antecedente relativa alla contestazione del disservizio. Il *dies ad quem* corrisponde alla presentazione del GU14, ovvero il giorno 4 luglio 2016. Pertanto, l'operatore è tenuto alla corresponsione di euro 2,50 *pro die* dal 10 ottobre 2015 al 4 luglio 2016, per un totale di 268 giorni, ed una somma pari ad euro 670,00.

Infine, la richiesta *sub iii)* volta ad ottenere la cessazione del contratto, può trovare accoglimento nel senso che, alla luce dell'inadempimento contrattuale imputabile all'operatore Aria S.p.A., l'utente ha diritto a recedere per giusta causa dal contratto senza applicazione di qualsiasi costo.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Liddeo, 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 rimborsare i canoni pagati dall'istante dal mese di luglio 2015, nonché a corrispondere in favore dello stesso l'importo pari ad euro 670,00 (seicentoseventanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza.

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.

Roma, 19 luglio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi