



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 28 del 2/11/2012

Oggetto: Definizione della controversia: c/ ARIA S.p.A.

L'anno 2012 addì 8 del mese di novembre, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonia Daloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente		X
Stefano Cristante	Componente	X	
Adelmo Gaetani	Componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esauendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Maria Zingaro;

Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. ...) la sig.ra ..., titolare dell'utenza n. ... chiedeva l'intervento del Co.Re.Com per la definizione della controversia in essere con la società Aria S.p.A. relativa al disconoscimento di contratto telefonico nonché al conseguente addebito di fatture;
- con nota (prot. n. ...) questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;
- all'udienza del 18.9.2012 (p. ...) precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita;

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia

La sig.ra ..., intestataria dell'utenza n. ... contesta al gestore Aria S.p.A. l'arbitraria attivazione di un contratto e la susseguente emissione di fatture. Ciò perché l'utente dichiara di non aver aderito ad alcuna proposta contrattuale in tal senso; per tali motivi provvedeva ad inoltrare numerose segnalazioni al servizio clienti del gestore convenuto, volte ad evidenziare la problematica lamentata annullando il contratto e la relativa fatturazione.

A fronte del perdurare di tale situazione, avviava presso il Co.Re.Com Puglia la procedura di conciliazione, che si concludeva in data 25.6.2012 con un verbale di esito negativo per mancata adesione del gestore (n. 3143/2012). Successivamente, presentava a questa Autorità, istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse la società ARIA S.p.A. a stornare l'intera posizione debitoria e ad annullare il contratto; a corrispondere un indennizzo spese; il tutto oltre alla rifusione delle spese di procedura.

All'udienza di discussione compariva la sola parte istante.

2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalla parte, nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 18.9.2012 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

- a) il gestore non si è costituito e non ha presentato alcuna memoria difensiva e/o documentazione;
- b) l'avv. ..., costituita per l'utente, rilevava l'illegittimità degli addebiti contestati e si riportava integralmente ai propri scritti introduttivi.

3. Valutazioni in ordine al caso in esame

Preliminarmente si precisa che questa Autorità non può accogliere la richiesta, formulata con l'atto introduttivo del presente procedimento, relativa ad "indennizzo spese" essendo la stessa estremamente generica e priva di qualsivoglia supporto probatorio.



REGIONE PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

Invece, con riferimento alla *res controversa*, l'utente contesta in buona sostanza l'attivazione di un contratto relativo presumibilmente a servizi voce, a seguito del quale è scaturita una fattura pari ad €88,12; in relazione a tanto, affermava di non aver mai usufruito dei servizi telefonici del gestore Aria, essendo sempre stata cliente Telecom. Con riferimento a tale ultimo aspetto, produceva copia di un verbale di conciliazione (sottoscritto con il gestore Telecom) in cui si dava atto che: *"..la parte istante non risulta essere migrata verso alcun gestore telefonico..."* (cfr. verbale di accordo con Telecom Italia S.p.A. del 16.7.2012).

In considerazione di quanto innanzi chiedeva, previo annullamento del contratto, lo storno della posizione debitoria.

In proposito occorre rilevare che, pur non avendo il gestore depositato alcuna memoria difensiva e/o documentazione, emerge dagli atti relativi alla procedura di conciliazione l'invio da parte del gestore di una mail indirizzata a questo Co.Re.Com e alla sig. ra

Con tale nota mail, protocollata in data 26.6.2012 (prot. n. ...) il gestore Aria S.p.A. comunicava di aver: *"..provveduto a stornare le fatture n. 122035225 del 27.2.2012, n. 122069531 del 28.4.2012 di €70,91 e ad estinguere la posizione contrattuale oggetto di contenzioso.."* (cfr. documentazione relativa alla conciliazione).

In buona sostanza, il gestore ha provveduto, già dalla fase conciliativa, all'integrale accoglimento delle richieste di parte istante, richieste che, con riferimento alla presente procedura, si intendono rigettate.

La liquidazione delle spese di procedura segue il rigetto dell'istanza.

4. Conclusioni

Considerato che:

- l'utente non ha prodotto alcun elemento a supporto della propria richiesta di indennizzo ;
- il gestore ha accolto *in toto* le richieste attoree, annullando il contratto e stornando le fatture emesse.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

il rigetto delle richieste formulate dall'utente.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

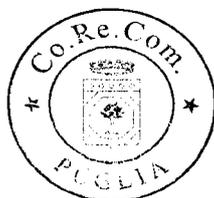
Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
(dr Domenico Giotta)

L'Istruttore
(avv. Maria Zingaro)

Il Presidente
(dr Felice Blasi)



La presente è composta di n. 3 (tre) pagine e conforme all'originale esistente agli atti di questo Ufficio.



Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia
Dot. Domenico GIOTTA