Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 23 del 17 luglio 2013

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX XXXXXXX / Aria XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 23 del 17 luglio 2013

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 664/06/CONS, All A "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e successive modifiche ed integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni (di seguito denominata "il Regolamento");

- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

- l'"Accordo quadro tra l'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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale

per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 376 del 5 settembre 2012 con cui il Sig. XXXXXX XXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Aria XXX (di seguito, per brevità, Aria) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

- la nota del 5 settembre 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota del 12 ottobre 2012 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 6 novembre 2012;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale d'udienza;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXXXXX, intestatario dell'utenza residenziale n. XXX XXXXXX, lamenta l'attivazione indebita e non richiesta del servizio di telefonia fissa da parte dell'operatore Aria.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

L'istante riferisce che, a fine 2011, riceveva una telefonata nella quale un soggetto non chiaramente identificato lo informava "della possibilità di un nuovo abbonamento sulla linea Telecom", modificando il contratto esistente al fine di migliorare il servizio e l'offerta economica; riferisce inoltre che nel corso della telefonata non era stato specificato che "la modifica contrattuale" sarebbe stata operata da un gestore diverso da Telecom Italia XXX, suo fornitore del servizio telefonico al momento dei fatti.

In data 5 gennaio 2012, l'istante riceveva un pacco contenete un modem e il contratto da rinviare sottoscritto; riferisce che, accortosi che si trattava di un nuovo contratto con un nuovo operatore, si limitava a rinviare al mittente l'apparato in data 9 gennaio 2012.

L'istante riceveva poi dall'operatore Aria le fatture n. 122014211 del 25 gennaio 2012 di euro 58,60 e n. 122049252 del 1° aprile 2012 di euro 49,59; a seguito di sollecito di pagamento, provvedeva al pagamento della prima fattura.

In data 24 luglio 2012 l'istante esperiva, nei confronti della società Aria, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, stante la mancata adesione dell'operatore.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. XXXXXXX ha chiesto:

1) "l'annullamento del contratto per giusta causa";

2) "il rimborso della fattura n. 122014211";

3) "l'annullamento di tutte le fatture emesse ed in corso di emissione";

4) "un congruo indennizzo per i disagi subiti da quantificarsi in sede di definizione".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Con riferimento alle richieste di cui al punto 1, 2 e 3 della domanda:

si dichiara cessata la materia del contendere, atteso che risulta agli atti che l'operatore, dando seguito alla volontà dell'utente manifestata con l'istanza di definizione della controversia, ha risolto il contratto *de quo*, stornato le fatture emesse e rimborsato la fattura n. 122014211 del 25 gennaio 2012 di euro 58,60. Nello specifico, risulta pacifico che le fatture n. 122014211 del 25 gennaio 2012 di euro 58,60, n. 122049252 del 1° aprile 2012 di euro 49,59 e n. 122084541 del 1° giugno 2012 di euro 60,90 sono state annullate, rispettivamente, con le note di credito n. 1100007130 e n. 1400006703 del 28 maggio 2012 e n. 1400007248 del 18 ottobre 2012. Inoltre, l'operatore ha provveduto al rimborso della fattura n. 122014211 mediante bonifico bancario effettuato sulle coordinate fornite dalla parte istante, con data valuta 7 novembre 2012.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto 4 della domanda:

si evidenzia che detta richiesta non specifica chiaramente a cosa si riferisca l'espressione "disagi subiti"; da quanto esposto essa sembra riconducibile ad una richiesta di risarcimento del danno, materia questa però riservata alla competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Si rammenta, infatti, che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, la domanda di risarcimento del danno eventualmente contenuta in istanza risulterebbe inammissibile in questa sede. In ogni caso, si rileva che nella descrizione dei fatti fornita dall'istante non sono menzionati episodi di interruzione della linea o disservizi, neppur parziali, intervenuti nel periodo *de quo* sull'utenza a lui intestata, che possano far pensare ad una qualche forma di disagio dal medesimo patito. Alla luce di tutto quanto sopra osservato, si ritiene che, allo stato degli atti, non emergano profili censurabili nel comportamento dell'operatore medesimo.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, stante l'assenza non giustificata dell'operatore Aria all'udienza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 17 luglio 2013;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza presentata in data 5 settembre 2012 dal Sig. XXXXXX XXXXXXX nei confronti di Aria XXX

La Società Aria XXX è tenuta a corrispondere a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per la società istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 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 Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini