



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 38 del 26 luglio 2013

OGGETTO n. 3	Definizione della controversia XXXXXXXX XXXXXXXX contro ARIA XXX XXX XXXX XXXX
---------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini		X

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Laura Maria Milleri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXXXXXXXXXXXXXX contro ARIA XXXX XXXX XXXX XXXX

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTA 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”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell'Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l'organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

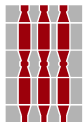
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la Delibera n.73/11/CONS "approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenute il 09 maggio 2012 prot. n.2255 con la quale XXXXXXXX XXXXXXXX, corrente in XXXXXXXX (XX), Via XXX XXXXXXX n.XX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore ARIA;

VISTA la nota datata 11 maggio 2012 prot.n.2343 con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, assegnando termini istruttori perentori per il deposito di memorie e documenti;

PRESO atto che l'operatore, nonostante il regolare ricevimento della predetta nota, nulla ha depositato;

VISTI gli atti inerenti l'espletata procedura conciliativa (UG n.269/2012) e quella connessa inerente la richiesta di provvedimento temporaneo (GU5 n.80/2012), quest'ultima conclusasi con il provvedimento temporaneo n.21 del 29 marzo 2012;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 27 giugno 2013 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, relativamente all'utenza "privata" numero XXXXXXXXXXXX, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- di avere avuto fino al 17 dicembre 2011 un servizio regolare;
- successivamente, di non avere potuto usufruire del servizio nonostante le assicurazioni date dal gestore a seguito delle segnalazioni fatte al servizio clienti;
- di avere indebitamente pagato il canone di abbonamento fino al mese di aprile 2012.

Sulla base di tale rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore: il rimborso dei canoni pagati da dicembre 2011, il risarcimento dei disagi e delle spese sostenute.



Comitato regionale per le comunicazioni

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1- Poiché ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno, la domanda di risarcimento danni dell'istante va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS e poi della delibera 276/13/CONS).

E', invece, inammissibile la domanda di rimborso dei costi sostenuti, in quanto consistente in una richiesta di ristoro di un danno emergente.

2.2- La domanda di indennizzo è fondata e va conseguentemente accolta per i motivi che seguono.

Risulta documentato il rapporto contrattuale tra le parti, ciò risulta in particolare dalla copia della "proposta di contratto ARIA consumer" codice cliente n.XXXXXX e codice contratto n.XXXXXX, recante sottoscrizione dell'istante datata 30 aprile 2010, e dalle copie delle due fatture ARIA del 01 giugno 2012 e del 01 aprile /2012.

Risulta anche documentato che l'istante ha reclamato, essendo depositate in atti copie degli "avvisi di ricevimento" delle raccomandate numero XXXXXXXXXXXX, ricevuta dall'operatore il 18 gennaio 2012 e numero XXXXXXXXXXXX ricevuta dall'operatore il 12 gennaio 2012.

In base alla propria carta dei servizi l'operatore avrebbe dovuto risolvere le problematiche tecniche al massimo entro i successivi 4 giorni lavorativi, cioè entro il 17 gennaio 2012.

Agli atti non risulta che l'operatore sia intervenuto, né tanto meno che abbia riparato il guasto.

L'onere di tale prova gravava sull'operatore.

Ciò in base al riparto dell'onere probatorio governato dal principio generale, da ultimo ribadito da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936 secondo cui *" il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte , mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa .. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento."*

Come pure, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, gravava sull'operatore l'onere di provare l'impossibilità non imputabile a propria colpa della mancata corretta erogazione del servizio di cui si discute.



Comitato regionale per le comunicazioni

Ne consegue che, in difetto di prova, l'operatore va considerato inadempiente nella fornitura del servizio ADSL dal 17 gennaio 2012 al 30 aprile 2012, pari a complessivi 103 giorni.

Con l'ulteriore conseguenza che risultano illegittimi gli addebiti contabilizzati dall'operatore all'istante per il servizio ADSL con riferimento al predetto periodo e quindi, risultano indebiti i pagamenti eseguiti dall'istante a tale titolo.

Da ciò consegue anche l'obbligo per l'operatore di annullare le fatture emesse, di regolarizzare la relativa posizione contabile/amministrativa dell'istante.

Le somme da rimborsare all'istante vanno maggiorate degli interessi legali ai sensi dell'art. 2033 del codice civile dal giorno della domanda al saldo.

2.2-Per i motivi sopra indicati risulta fondata anche la domanda di indennizzo, la quale va dunque accolta.

La relativa quantificazione va effettuata tenendo conto esclusivamente del Regolamento Indennizzi in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo, il verbale di mancata conciliazione non contempla impegni dell'operatore e l'entità degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi dell'operatore, vigente al tempo, prevede importi unitari inferiori a quelli di detto Regolamento Indennizzi.

Nella specie le disposizioni del Regolamento Indennizzi da prendere a riferimento sono le seguenti:

-art.5, comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 5,00 nel caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore;

Fatti i calcoli all'istante va riconosciuto a titolo d'indennizzo la complessiva somma di euro 515,00 ($€ 5 \times gg.103 = € 515,00$).

2.3-Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.4-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore vanno interamente poste a carico dello stesso e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 09 maggio 2012 da XXXXXXXX XXXXXXXX, corrente in XXXXXXXX (XX), Via XXX XXXXXXXX n.XX, per i motivi sopra indicati, l'operatore ARIA XXX XXX XXXX XXXX_nella persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:



Comitato regionale per le comunicazioni

-Annullare gli importi addebitati all'istante per il servizio adsl per i periodo 17 gennaio 2012/ 30 aprile 2012 , con l'obbligo di **regolarizzare** la relativa posizione contabile/amministrativa;

-Rimborsare all'istante le somme che, in base alla predetta regolarizzazione, risulteranno essere state indebitamente versate, maggiorate degli interessi legali dal 09 maggio 2012 al saldo effettivo;

-Corrispondere all'istante la somma di **€ 515,00** oltre interessi legali a decorrere dal 09 maggio 2012 al saldo effettivo;

-Corrispondere all'istante la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DICHIARA inammissibile la domanda di rimborso dei costi sostenuti.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)