Comitato regionale per le comunicazioni

PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 39 del 26 luglio 2013

OGGETTO n. 4	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

XXXXXXXX XXXXXXX contro ARIA XXX XXX 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 15 maggio 2012 prot. n.2406 con la quale XXXXXXX XXXXXXX, corrente in XXXXXXX (XX), Frazione XXX XXXX n.XXX, 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 31 maggio 2012 prot.n.2713 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;

VISTA la memoria difensiva dell'operatore pervenuta il 9 luglio 2012 prot.n.3409;

VISTI gli atti inerenti l'espletata procedura conciliativa (UG n.294/2012) ;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 03 luglio 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 al contratto codice cliente n.XXXXX "Aria -Consumer" offerta "Aria Casa 7Mb" rappresenta quanto segue:

-sin dall'attivazione il servizio è stato difettoso, soprattutto per mancanza di connessione in caso di temporali nonché per disconnessioni continue dovute a non individuati problemi tecnici;

-da metà dicembre 2011 a metà febbraio 2012 il servizio è stato completamente interrotto;

-i reclami fatti al servizio clienti non sono stati riscontrati;

-le fatture sono state sempre pagate anche durante il periodo di interruzione del servizio;

-il 14 febbraio 2012 è stata inviata disdetta per cessare il servizio;

-l'operatore non ha cessato il servizio, né le fatturazioni.

Sulla base di tale rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore: la cessazione del contratto e delle fatturazioni, il rimborso delle fatture pagate e relative al periodo di mancato

servizio, l'indennizzo per malfunzionamento dal 19/9/2009 al 15/12/2011, per interruzione del servizio per 60 giorni, per mancato riscontro ai reclami e per ritardo della disattivazione dei servizi.

1.2-L'operatore riconosce che vi sono stati problemi tecnici per 150 giorni e, per tale disservizio, nonché per il mancato riscontro al reclamo, dichiara di avere offerto la somma di euro 900,00 ottenendo il rifiuto dell'istante. Sulla base di ciò l'operatore rinnova la propria offerta di pagare a titolo d'indennizzo la somma predetta.

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

2.1-In considerazione di quanto dichiarato in atti dall'operatore risulta pacifico tra le parti che il servizio non è stato erogato per 150 giorni.

Sulla base della documentazione in atti non si può imputare all'operatore un periodo d'inadempimento più lungo per i seguenti motivi:

a)-la scheda dell'intervento tecnico eseguito dall'operatore, presso l'istante, in data 25 maggio 2010 reca un esito positivo per “sostituzione CPE WiMAX”;

b)-l'istante non ha individuato il reclamo effettuato prima di tale intervento tecnico (cioè non ha specificato il contenuto, la data e la modalità d'inoltro).

Conseguentemente, per il periodo precedente l'intervento tecnico del 25 maggio 2010 non v'è prova in atti che l'operatore non sia intervenuto nel rispetto del termine di 4 giorni lavorativi previsti dalla carta dei servizi, per la riparazione dei malfunzionamenti.

Successivamente a tale intervento tecnico risulta in atti che l'istante ha inviato un reclamo all'operatore in data 26 gennaio 2012, tenuto conto del predetto termine di 4 giorni lavorativi per la riparazione del guasto, l'operatore sarebbe responsabile dei malfunzionamenti per il periodo intercorrente tra il 1 febbraio 2012 ed il 15 febbraio 2012, cioè fino a quando l'istante ha richiesto la cessazione del servizio con ciò manifestando il venir meno del suo interesse alla soluzione tecnica del disservizio.

Tuttavia, stante la detta ammissione dell'operatore, quest'ultimo va riconosciuto responsabile della mancata erogazione del servizio per complessivi 150 giorni, il ché comporta in favore dell'istante il riconoscimento dell'indennizzo di euro 5,00 *pro-die* in forza dell'art.5, primo comma, del Regolamento Indennizzi applicabile nella specie *ratione temporis e*, quindi, la complessiva somma di euro 750,00.

2.2-L'operatore ha anche ammesso di non avere riscontrato il reclamo dell'istante e per ciò ha offerto di pagare la somma di euro 150.

Stando alle risultanze documentali non è possibile riconoscere all'istante un indennizzo di entità superiore.

Comitato regionale per le comunicazioni

Infatti, coma sopra evidenziato l'istante, al di là delle affermazioni generiche, ha individuato e provato di avere inviato solo il reclamo datato 26 gennaio 2012, contenente oltre alla segnalazione del malfunzionamento anche la richiesta di rimborso di quanto indebitamente pagato.

Tenuto conto che ai sensi dell'art. 8 della Delibera Agcom 179/03/CPS l'operatore è tenuto a riscontrare il reclamo entro il termine massimo di 45 giorni, il periodo indennizzabile per tale inadempimento è compreso tra il 12 marzo 2012 e 10 aprile 2012, cioè fino all'udienza di conciliazione ed è, quindi, pari a complessivi 29 giorni.

Da cui un indennizzo, ai sensi dell'art.11 del Regolamento Indennizzi, di gran lunga inferiore a quanto riconosciuto dovuto dall'operatore e che, solo in forza di ciò, va ritenuto tenuto a corrispondere a titolo di mancata risposta al reclamo la somma di euro 150,00.

2.3-Nulla può essere riconosciuto all'istante per la ritardata disattivazione del servizio, dato che trattasi di ipotesi non contemplata dal Regolamento Indennizzi e l'istante non ha allegato, né tanto meno provato di avere subito un qualche nocumento.

2.4-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, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.5-L'istante ha provato di avere inviato all'operatore in data 15 febbraio 2012 raccomandata contenente comunicazione di recesso immediato dal contratto.

L'istante non ha prodotto l'avviso di avvenuto ricevimento di detta raccomandata e l'operatore non ha contestato di averla ricevuta. Ciò posto deve considerarsi raggiunta la prova dell'avvenuto ricevimento della raccomandata in questione stante l'orientamento della giurisprudenza di legittimità, la quale da tempo afferma che la prova dell'avvenuto ricevimento della lettera raccomandata può essere provato a mezzo “la presunzione fondata sulle univoche e concludenti circostanze della spedizione e dell'ordinaria regolarità del servizio postale” (cfr. Cassazione civile sez. III 08 agosto 2007 n.17417 e Cassazione civile sez.II 15 febbraio 1999 n.1265).

Tuttavia, non essendo nota la data di detto ricevimento può solo disporsi che l'operatore è tenuto ad annullare tutte le fatture emesse a valere sul periodo successivo al ricevimento della comunicazione di recesso, dato che lo scioglimento del contratto è effetto automatico dell'esercizio di tale diritto e che nella specie il recesso è conseguenza del grave inadempimento dell'operatore, stante il lungo periodo d'interruzione del servizio.

Comitato regionale per le comunicazioni

Dall'annullamento deriva il conseguente obbligo per l'operatore di rimborsare all'istante le eventuali somme corrisposte a saldo totale o parziale delle fatture annullate, maggiorate degli interessi legali dalla data della domanda al saldo ai sensi dell'art. 2033 del codice civile.

2.6-Con riferimento al periodo in cui l'operatore ha ammesso di non avere erogato il servizio, pari a complessivi 150 giorni, l'istante ha diritto al rimborso di quanto eventualmente pagato, maggiorato degli interessi legali dalla data della domanda al saldo ai sensi dell'art. 2033 del codice civile.

2.7-Le spese di procedura, considerato l'ingiustificato rifiuto, da parte dell'istante, dell'offerta formulata dall'operatore, non possono essere poste a carico di quest'ultimo.

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 15 maggio 2012 da XXXXXXXX XXXXXXX, corrente in XXXXXXXX (XX), Frazione XXX XXXX n.XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore ARIA XXX XXX XXXX XXXX nella persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-**Annullare** gli importi addebitati all'istante relativamente al periodo di 150 giorni in cui il servizio non è stato erogato/fruito e relativamente al periodo successivo al ricevimento della comunicazione di recesso, 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 15 maggio 2012 al saldo effettivo;

-**Corrispondere** all'istante la somma di **€ 900,00** oltre interessi legali a decorrere dal 15 maggio 2012 al saldo effettivo;

RIGETTA le altre domande.

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 p resente 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.

Comitato regionale per le comunicazioni

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)

Y:\GU14 FASE DECISORIA\DETERMINAZIONI E DELIBERE\DECISIONI 2013\Delibere\Versioni Pubblicazione\26 luglio 2013\Nuova cartella\Deliberazione n. 39 del 26 luglio 2013.odt