



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 5 del 12.2.2015

Oggetto: Definizione della controversia: N	c/ ARIA s.p.a.
--	----------------

L'anno 2015 addì 12 del mese di febbraio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40 - 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	

IL COMITATO

Nella riunione del 12 febbraio 2015:

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 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;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

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'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;

Vista la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);



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 "Regolamento";

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";

Vista l'istanza dell'utente Madama Emilio presentata in data 01/06/2012 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. [redacted], intestatario dell'utenza telefonica [redacted], ha contestato l'attivazione non richiesta del servizio telefonico, nonché la relativa fatturazione emessa indebitamente dalla società Aria S.p.a..

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue.

Il sig. Madama veniva contattato telefonicamente da un operatore che, "spacciandosi per dipendente Telecom", proponeva una conveniente offerta commerciale relativa al servizio voce e adsl.

L'istante in buona fede accettava ma successivamente riceveva dalla società telefonica Aria il proprio modem.

In data 17.10.2011 pertanto, con nota raccomandata A/R, l'utente, esercitando nei tempi prescritti il diritto di ripensamento, formalizzava il proprio recesso e dichiarandosi disposto alla restituzione del modem diffidava il gestore Aria dalla sospensione del servizio telefonico con l'operatore Telecom Italia.

Rassegnando le proprie conclusioni il sig. [redacted] chiedeva pertanto la declaratoria di nullità contrattuale, lo storno della fatture addebitate (fattura n. 121125197 del 02.11.2011 dell'importo di Euro 54,00 e fattura n.121156382 del 30.12.2011 dell'importo di Euro 47,29), l'indennizzo per l'attivazione di servizi mai richiesti, l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo nonché il rimborso delle spese di procedura.

All'udienza del 12.07.2012 il legale rappresentante del sig. Madama insisteva sulle richieste già formulate nell'istanza GU14 del 01.06.2012 e specificamente "il riconoscimento dell'indennizzo per mancato riscontro pari ad Euro 224,00 [...], nonché il riconoscimento dell'indennizzo per attivazione di servizio mai richiesto pari ad Euro 700,00, oltre spese di procedura."

In tale occasione lo stesso legale dava atto dell'avvenuto riconoscimento da parte della società Aria dello storno della posizione debitoria con note di credito n. 1400003441 e 1400003343.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Aria non riscontrava la nota raccomandata A/R del 17.10.2011 con la quale l'utente formalizzava il recesso dal contratto, ma inviava all'indirizzo dell'istante fatture di pagamento relative a periodi per i quali il servizio telefonico era erogato dal gestore Telecom.



3. Motivazione della decisione

In via preliminare si evidenzia il comportamento negligente ed omissivo della società Aria nel procedimento relativo al tentativo obbligatorio di conciliazione nonché nella fase di definizione della controversia, attesa la sua mancata partecipazione ad entrambe le procedure.

All'esito delle risultanze istruttorie e alla luce di quanto argomentato e documentato si deve evidenziare che le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito riportate.

In ordine alla richiesta del riconoscimento dell'inesistenza contrattuale e dello storno dell'intera posizione debitoria, lo stesso ricorrente, in sede di udienza di definizione della controversia, asseriva di aver ricevuto dalla società resistente due note di credito a storno delle relative fatture indebitamente addebitate.

In ordine alla questione controversa incentrata sull'asserita attivazione di servizi non richiesti si evidenzia che dall'istruttoria è emerso che nessun servizio dell'operatore Aria sia stato attivato sull'utenza del sig. . pertanto l'istante non ha patito alcun danno meritevole di indennizzo.

Lo stesso ricorrente difatti, asseriva di aver continuato ad usufruire del servizio dell'operatore Telecom, di cui produce anche le relative fatture .

Con riferimento all'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo si ritiene che la prima raccomandata costituisca una formale disdetta, espressione del diritto di ripensamento esercitato nell'arco dei tempi prescritti dalla legge, mentre con riferimento alla seconda nota, la stessa non può essere presa in considerazione in quanto non è dato risalire alle modalità di invio dello stesso.

4. Conclusioni

Per tutto quanto esposto.

CONSIDERATO che la società Aria S.p.a. ha provveduto alla regolarizzazione della posizione contabile del sig. . attraverso lo storno delle fatture illegittimamente addebitate;

RILEVATO che la società Aria S.p.a. non ha attivato alcun servizio sull'utenza del sig. Madama:

il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

il rigetto delle richieste formulate dall'utente.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell' art.98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259.



È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso. -

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

Il Responsabile del provvedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente
(Felice Blasi)



*La presente copia composta
di n° 4 (quattro) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.*

La P.F. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
Dott. Nicola Scelsi