

Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 35 del 25 giugno 2014

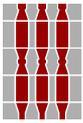
OGGETTO 6	Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX contro ARIA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
------------------	---

	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: Simonetta Silvestri

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX contro ARIA XXXXXXXXXXXXXXXX

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”;

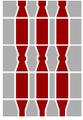
VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “approvazione delle 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;

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



Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

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 pervenuta il 28/11/2012-prot. n. 6142 con la quale XXXXXXXXXXXXXXXX residente in via XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX, 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 XXX;

VISTA la nota datata 11/12/2012 - prot.n.46480- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio dell'istruttoria assegnando nel contempo 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;

VISTA la richiesta di integrazione istruttoria datata 27/03/2013, prot. n. 2521;

VISTA la documentazione depositata in data 03/04/2012;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo di conciliazione (UG1424/2012);

VISTA la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1.OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, in sintesi, in relazione all'utenza privata XXXXXXXXXXX rappresenta quanto segue:

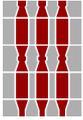
- a)-i servizi voce e adsl non hanno mai funzionato correttamente;
- b) ciò veniva più volte segnalato all'operatore sia a mezzo mail che telefonicamente;
- c) in data 12/07/2012 dava disdetta per la mancata risoluzione delle problematiche.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore:

- €500,00 a titolo risarcitorio dovuto ai disservizi subiti, al fatto di essere stato costretto a rivolgersi ad altro operatore con aggravio dei costi e a cambiare il numero telefonico.

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



Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

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).

2.2- La domanda di indennizzo non può essere accolta per i motivi che seguono.

L'istante ha solo genericamente dichiarato di avere inoltrato reclami al servizio clienti, ma non precisa quando li avrebbe inoltrati, né fornisce elementi identificativi dei medesimi.

Se è vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art.8 della delibera Agcom n.179/03/CPS e all'art.4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP.

Oltre a ciò va considerato che l'istante si è limitato a contestare il malfunzionamento della linea senza indicare e precisare un termine iniziale e senza produrre alcuna documentazione idonea a sostenere la fondatezza della pretesa.

Dalla documentazione in atti non risulta possibile verificare con esattezza la durata del disservizio, né la natura dello stesso. Per gli stessi motivi non è possibile verificare le problematiche inerenti la mancata portabilità del numero.

Nel caso di specie quindi, l'insufficiente esposizione dei fatti e la mancanza di documentazione atta a riscontrarli oggetto dell'odierno procedimento, con riguardo all'asserito malfunzionamento e alla mancata portabilità del numero rende la domanda assolutamente indeterminata e quindi non accoglibile.

Per quanto attiene al fatto di aver dovuto sostenere costi maggiori con altro operatore telefonico, costituisce danno emergente il cui accertamento esula dalle competenze di questa Autorità.

2.3- Nulla può essere disposto a carico dell'operatore in ordine alle spese di procedura dato che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

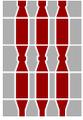
DELIBERA

rigetta l'istanza pervenuta il 28/11/2012-prot. n. 6142 di XXXXXXXXXXXXXXXX residente in via XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX nei confronti dell'operatore **ARIA** XXXXXXXXXXXXXXXX.

Spese di procedura compensate.

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

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.



Servizio Comitato regionale per le comunicazioni

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

(Giuseppe Bolognini)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)