



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 57/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DE GENNARO/ARIA S.P.A. (GU14/2212/16)

II DIRETTORE

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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n.125/17/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, 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*”, di seguito *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Di Gennaro, dell’11 ottobre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

L’istante ha contestato il ritardo nell’attivazione del servizio telefonico, il malfunzionamento del servizio voce e dati nonché il ritardo nel rilascio del codice di migrazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nelle memorie è emerso quanto segue:

a. l’istante, nel mese di luglio 2015, ha sottoscritto un contratto con la società Aria per i servizi voce e dati, ma l’utenza è stata attivata solo alla fine del mese di ottobre dopo numerosi reclami;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

b. sin dall'inizio i servizi voce e dati sono stati malfunzionanti, motivo per il quale l'istante nel mese di gennaio 2016 ha richiesto la migrazione in Telecom Italia che però è avvenuta in ritardo in quanto il codice di migrazione corretto è stato comunicato da Aria solo in data 2 maggio 2016, in seguito alla proposizione dell'istanza GU5.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto quanto segue:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata portabilità;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata o ritardata attivazione;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- v. il rimborso e storno delle fatture emesse;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

La società Aria S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria difensiva nei termini previsti dall'articolo 16, comma 2 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *i*), la stessa deve essere accolta in quanto in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, la richiesta di migrazione dell'utenza telefonica n. 0818666xxx dell'8 gennaio 2016 è stata completata in ritardo in quanto il codice di migrazione corretto è stato comunicato solo in data 2 maggio 2016, in seguito al deposito dell'istanza GU5.

Tanto premesso, considerato che il codice di migrazione deve essere riportato sulle fatture emesse dal proprio gestore telefonico, si ritiene che la società Aria sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per il ritardo nella migrazione dell'utenza telefonica per il rilascio errato del codice di migrazione, ai sensi degli articoli 3 comma 3 del Regolamento indennizzi, in quanto l'utente non risulta disservito, secondo il parametro pari ad euro 1,50 *pro die* per il numero di giorni complessivi pari a 115, dal giorno 8 gennaio 2016 al 2 maggio 2016 (data in cui in sede di risposta all'istanza GU5 la società Aria ha comunicato il codice corretto).

Con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti *ii*) e *iii*), le stesse non possono trovare alcun accoglimento in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*, (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre). E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto iv) la stessa non può essere accolta, in quanto, alcun reclamo risulta allegato all'istanza.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v), la stessa non può essere accolta per le medesime motivazioni di cui ai punti precedenti, non essendo stato inviato alcun reclamo relativo alla presenza di un malfunzionamento che avrebbe consentito all'operatore di intervenire nelle verifiche opportune onde provvedere alla risoluzione del disservizio, non si rinviene la possibilità di disporre lo storno e/o il rimborso delle fatture emesse.

Infine, si ritiene di liquidare euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Di Gennaro nei confronti della società Aria S.p.A. per le motivazioni espresse.

2. La società Aria S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante bonifico o assegno, oltre alla somma pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, l'importo pari ad euro 172,50 (centosettantadue/50) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione.

3. La società Aria S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 12/06/2017

IL DIRETTORE
Mario Staderini