

Regione Umbria

Consiglio Regionale



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comitato regionale per le comunicazioni

IX LEGISLATURA

PROVVEDIMENTO del Dirigente del Comitato regionale per le Comunicazioni

N.19 del 03 maggio 2011

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LATINI XXXX
CONTRO ARIA XXXX



Comitato regionale per le comunicazioni

IL DIRIGENTE

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 regionale 9 agosto 1991, n. 21 (Prime norme sul procedimento amministrativo);

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";

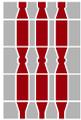
VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"(di seguito Regolamento);

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 del 24 luglio 2003 , pubblicata in G.U. n.193 del 21 agosto 2003, "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 l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 21 ottobre 2010 -prot. n.5535- con la quale il signor XXX Latini, corrente in XXXXXXXXXX ha chiesto l'intervento del



Comitato regionale per le comunicazioni

Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con la società ARIA XXX con sede legale in XXXXXXXX;

VISTA la nota datata 26 ottobre 2010 -prot.n.5612- 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, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza del 20 dicembre 2010 per la discussione della controversia medesima;

PRESO ATTO che ARIA XXX, se pur regolarmente avvisata con la citata nota del 26 ottobre 2010 prot.n. 5612, inviata unitamente agli allegati ivi indicati, al numero di fax 07XXXXXX e con raccomandata ricevuta il 29 ottobre 2010 nulla ha depositato, né ha partecipato all'udienza di discussione;

UDITO l'istante all'udienza di discussione tenutasi in data 20 dicembre 2010;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 11 aprile 2011;

CONSIDERATO

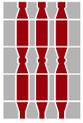
quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

L'istante Latini XXXX nell'istanza introduttiva e all'udienza di discussione rappresenta quanto segue:

- a)-di avere richiesto alla società Aria, a seguito dell'introduzione della rete "wi-max", di attivare il servizio "Aria Casa 4Mb" sul contratto da tempo in essere tra le parti;
- b)-di avere ricevuto a tal fine dalla società Aria l'apparecchiatura a ciò necessaria (denominata "AriaBox");
- c)-di avere restituito detta apparecchiatura dopo aver constatato il mancato funzionamento di detto servizio;
- d)-di avere ricevuto la fattura n.XXXXXXX del 4 maggio 2009 di euro 36 e la fattura n.XXXXXXX del 06 luglio 2009 di euro 133,88 recanti addebiti per il noleggio dell'apparecchiatura "aria Box", per l'erogazione del servizio e per penale da recesso anticipato;
- e)-di avere contestato e pagato indebitamente dette fatture per un importo complessivo di euro 169,88;
- f)-di avere ricevuto nota di credito n.XXXXXXX del 07 settembre 2009 recante l'importo di euro 74,12 ;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore Aria XXX il rimborso della somma di euro 86,00 nonché il pagamento di un indennizzo per il disagio subito e per mancata risposta ai reclami.



Comitato regionale per le comunicazioni

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

2.1-L'istante ha prodotto sia le fatture contestate che la nota di credito della società Aria dalle quali risulta in parte confermato quanto dallo stesso asserito.

In particolare da detti documenti risulta che la società Aria ha addebitato la complessiva somma di euro 169,88 a titolo di costi per l'erogazione del servizio "Aria Casa 4Mb" per il periodo 01 maggio-31 agosto 2009, per noleggio dell'apparecchio "AriaBox" nello stesso periodo e per penale da recesso anticipato intervenuto il 09 giugno 2009; risulta, poi, che Aria ha stornato in parte detti costi. In particolare risulta che Aria ha stornato la complessiva somma di euro 122,00 (iva inclusa).

L'utente ha prodotto copia dell'estratto del conto corrente bancario a sé intestato sul quale risulta addebitato in data 21 luglio (con valuta 16 luglio) 2009 il pagamento della somma di euro 133,88 in favore della società Aria.

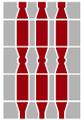
2.2-Dalle sopra indicate risultanze documentali risulta provato che l'operatore Aria aveva l'obbligo di erogare all'istante il servizio "Aria Casa 4Mb" nel periodo 01 maggio 2009-09 giugno 2009.

Rispetto a quanto rappresentato dall'utente in ordine all'inadempimento del fornitore (mancata erogazione del servizio) quest'ultimo non ha fornito prova contraria, anzi, in atti v'è il riconoscimento in favore dell'utente di un complessivo credito di euro 122,00.

In punto di prova, in forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio, in tema d'inadempimento delle obbligazioni, spettava all'operatore dare prova di avere erogato correttamente e regolarmente il servizio "Aria Casa 4Mb".

Sul punto si richiama quanto da ultimo ribadito da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936: *" 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."*

Ne consegue che l'operatore Aria va ritenuto responsabile della mancata fruizione da parte dell'utente del servizio "Aria Casa 4Mb" per il periodo 01 maggio 2009 – 09 giugno 2009 cioè per complessivi 40 giorni.



Comitato regionale per le comunicazioni

Tale inadempimento, per quanto stabilito dall'art.11 della delibera AGCOM n.179/03/CSP del 24 luglio 2003 attribuisce all'utente il diritto ad un indennizzo.

Sul punto la Carta dei Servizi dell'operatore Aria all'art. 3.1 nel caso di mancata attivazione del servizio prevede per le offerte residenziali un indennizzo di euro 0,50 per ogni giorno di ritardo. Nella specie dunque, a titolo d'indennizzo per il disservizio arrecato all'istante Aria è tenuta al pagamento di complessivi euro 20 (venti/00) (gg 40 x € 0,50 = € 20).

2.3-Dalla mancata prova della regolare fornitura del servizio discende anche l'obbligo per il fornitore di rimborsare all'utente quanto indebitamente pagato a tale titolo nonché a titolo di penale per recesso anticipato.

Dai documenti contabili dell'operatore in atti (due fatture e una nota di credito) risulta che società Aria ha addebitato all'utente la complessiva somma di euro 169,88 (iva inclusa), di cui euro 47,88 per altri servizi ("AriaDSL Home") che l'utente, in sede dell'udienza di discussione, ha riconosciuto essere stati correttamente forniti.

Dunque, Aria ha illegittimamente addebitato all'utente per il servizio non erogato e per recesso anticipato la complessiva somma di 122,00 (iva inclusa).

Risulta anche che Aria rispetto a tale illegittimo addebito, con nota di credito n.XXXXX del 07 settembre 2009, ha operato uno storno in favore dell'utente di complessivi euro 122,00 (iva inclusa), con ciò adempiendo ogni suo obbligo sul punto.

2.4-Riguardo la richiesta d'indennizzo per mancata evasione dei reclami, non documentati dall'istante, va osservato quanto segue:

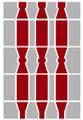
Per espressa previsione dell'art.8 della delibera AGCOM n.179/03/CSP del 24 luglio 2003, i reclami possono essere effettuati anche per telefono, cioè con modalità di cui l'utente non può fornire prova documentale.

Il fornitore, nella specie, non ha contestato di avere ricevuto i reclami dell'istante.

Come noto i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dal fornirne la relativa prova (sul punto si vedano fra le tante Cassazione civile sezione III, 19 agosto 2009 n.18399 e Tribunale di Rovereto 03 dicembre 2009).

Nella specie dall'emissione della nota di credito n.XXXXXX del 07 settembre 2009 può desumersi che l'operatore abbia ricevuto ed evaso i reclami dell'utente.

Ai fini del riconoscimento di un indennizzo per ritardata evasione dei predetti l'utente avrebbe dovuto specificare quando ha inoltrato i reclami, in quanto il citato art.8 della delibera AGCOM n.179/03/CSP prevede che il reclamo vada evaso al massimo entro 45 giorni (sul punto non



Comitato regionale per le comunicazioni

può prendersi a riferimento il termine di 60 giorni previsto dalla carta dei servizi Aria in quanto superiore a quello consentivo dalla citata delibera).

Pertanto, nulla può essere riconosciuto a tale titolo all'utente.

2.5-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 per mancata attivazione del servizio sopra riconosciuto e quantificato in euro 20,00 deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (21 ottobre 2010) fino al saldo effettivo.

2.6-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

D E TERMINA

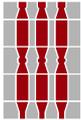
in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 21 ottobre 2010 -prot. n.5535- dal signor XXXXX **Latini**, corrente in XXXXXXXXXXXXX , **ARIA XXXXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore con sede legale in XXXXXXXXXXXX è tenuta a:

a)-corrispondere a XXXXXXXX **Latini**, corrente in XXXXXXXXXXXXX, a titolo di indennizzo , per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di € 20,00 (venti/00) oltre interessi legali a decorrere dal 21 ottobre 2010 al saldo effettivo;

c)-corrispondere al signor XXXXXXXX **Latini**, corrente XXXXXXXXXXXX la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

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.

La società ARIA XXX è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato a XXXX Latini ed a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente decisione entro il termine di 60 giorni dal ricevimento della medesima.



Comitato regionale per le comunicazioni

Ai sensi dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98 , comma 11 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 comunicazione del medesimo.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 03 maggio 2011

Il Dirigente
Dott.ssa Simonetta Silvestri