



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DELLA P.P.
"CONCILIAZIONI E DEFINIZIONI DELLA CONTROVERSIA"
DELEGATA DAL DIRETTORE

Attesto che copia del presente
atto ai sensi e per gli effetti
dell'art. 5 - comma 5 - della
L. n. 7/97 è stato affisso
all'Albo del Consiglio per
cinque giorni consecutivi.

del 24/2/2015
al 3/3/2015

N. 11 del 12 febbraio 2015 del registro delle determinazioni

OGGETTO: ... c/ ARIA S.P.A.
Definizione della controversia (GU14 n. 146/717/2012 DIC) ai sensi della delibera
Agcom 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

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 "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 Assemblée 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 _____, presentata in data 09/05/2012 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. _____, con istanza di definizione della controversia inoltrata al Corecom Puglia, contestava l'arbitraria ed illegittima attivazione di un contratto di telefonia e adsl sulla propria numerazione da parte della società Aria S.p.a. nonché l'emissione di fatture con le quali gli venivano addebitati costi non dovuti.

Nella documentazione in atti emerge che l'istante, con nota inviata sia a mezzo mail (in data 06.12.2011 e 12.12.2011) che a mezzo fax presso il servizio clienti del gestore Aria, contestava sin da subito la proposta di contratto recapitatagli insieme al modem.

Il gestore, di fronte a tali comunicazioni, rimaneva però silente e successivamente addebitava con fattura n. 121158794 del 30.12.2011 la somma di euro 108.60.

Rassegnando le proprie conclusioni il sig. _____ chiedeva pertanto la declaratoria di nullità contrattuale, lo storno della fattura addebitata e di quelle che eventualmente sarebbero state addebitate in futuro, l'indennizzo per l'attivazione di servizi mai richiesti, l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo nonché il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Aria, alla richiesta di presentazione di memorie difensive, nulla depositava né si presentava in sede di udienza.

3. Motivazione della decisione

Il caso che ci occupa ha ad oggetto la legittimità degli addebiti all'utente in forza di una contestata attivazione di un servizio telefonico non richiesto, il cui accertamento è pregiudiziale alla decisione relativa alla domanda di storno degli insoluti.

Occorre pertanto accertare se gli addebiti di cui alla fattura oggetto del presente procedimento trovino causa in un contratto ritualmente concluso tra l'utente e la società Aria S.p.a..

A fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 664/06/CONS (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

La società Aria non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio, o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore; in atti non risulta alcuna documentazione che lo compri e, in difetto di tale

prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità di Aria per indebita attivazione di un servizio non richiesto.

Pertanto si dovrà procedere allo storno della fattura contestata.

Quanto all'indennizzo per attivazione del servizio non richiesto non si ritiene debba essere liquidato in quanto non emerge, dagli atti, per quanto tempo sia durata l'attivazione del servizio.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo si ritiene che le comunicazioni inoltrate dall'utente al gestore non costituiscano propriamente espressione di un reclamo poiché con le stesse viene manifestata solo ed esclusivamente la volontà di non accettazione della proposta di contratto.

Con riferimento alle spese di procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, va rilevato che la società Aria non ha partecipato all'intero procedimento, dal tentativo di conciliazione all'istanza di definizione, assumendo un comportamento non collaborativo che di fatto ha ostacolato ogni esame del merito della controversia.

Ciò premesso, tenuto conto della materia del contendere, della particolarità della fattispecie e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Pertanto:

CONSIDERATO che la società Aria S.p.a. avrebbe dovuto fornire indicazioni circa la regolare conclusione del contratto;

RILEVATO che la società Aria S.p.a. non ha fornito alcun riscontro probatorio attestante una regolare e corretta conclusione del contratto contestata dall'utente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per l'attivazione di servizi non richiesti di cui si controverte sia esclusivamente imputabile alla società Aria S.p.a.

RITENUTO infine che l'avvenuto accertamento degli stessi implica:

- a) il riconoscimento della risoluzione contrattuale;
- b) il riconoscimento del diritto del sig. _____ allo storno della fatture n. 121158794 del 30.12.2011 dell'importo di euro 108,60;
- c) per quanto concerne le spese di procedura sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 100,00, ai sensi dell'art. 19 comma 6 della delibera n. 173/07/Cons.

Adempimenti Contabili di cui alla l.r. n. 28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Visto il D.Lgs n. 165/2001 e succ. mod. ed int.:

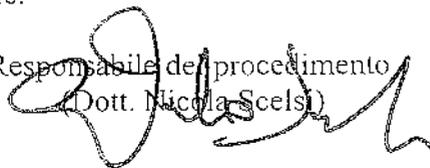
Vista la L.R. n. 6/2007:

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

Vista la determinazione n. 11 del 28 febbraio 2014, con la quale il Direttore del Comitato regionale delle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 45 della L.R. 16/4/2007, n.10, ha conferito delega di alcuni compiti dirigenziali al titolare della Posizione Professionale "Conciliazioni e Definizioni delle controversie" dott. Nicola Scelsi:

Il sottoscritto attesta che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa nazionale e regionale e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)



*La presente copia composta
di n° 5 (cinque) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.*



La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi

