



**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. 6 - comma 5 della
l.r. n° 7197 è stato affisso
all'Albo del Consiglio per
cinque giorni consecutivi.*

dal 24/2/2015

al 3/3/2015

IL RESPONSABILE

N. 4 del 12 febbraio 2015 del registro delle determinazioni

OGGETTO: - ARIA S.p.a.

Definizione della controversia (prat. GU14 n.67/103/2012 SCH) 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 "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 : presentata in data 08/03/2012 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. _____ nella propria istanza introduttiva e nel corso dell'istruttoria ha rappresentato quanto segue:

- 1) Il 29.06.2011 sottoscriveva contratto con richiesta di migrazione della propria utenza verso il gestore Aria S.p.a., stante la possibilità di usufruire di condizioni vantaggiose;
- 2) Il passaggio al nuovo Operatore non veniva mai eseguito, tanto che l'istante continua a fruire del servizio con il precedente gestore Fastweb S.p.a.;
- 3) Ciò nonostante perveniva all'utente fattura n. 121081057 del 4.08.2011 di € 43,32 che lo stesso provvedeva a pagare;
- 4) Il Sig. _____ sporgeva reclamo con nota raccomandata 22.09.2011 che restava privo di riscontro;
- 5) A fronte dell'invio di ulteriori fatture, l'istante depositava istanza di conciliazione dinanzi il Co.Re.Com Puglia che si concludeva con verbale n. 977/2012 di esito negativo per mancata adesione dell'Operatore al procedimento.

Sulla scorta di tali premesse, chiedeva all'Autorità di definire la controversia sulla base delle seguenti richieste *"annullamento delle fatture emesse e rimborso degli importi pagati, indennizzo per mancata attivazione del servizio richiesto e per attivazione di un servizio non richiesto, indennizzo per mancato riscontro ai reclami e rimborso spese"*.

All'udienza del 27.4.2012 partecipava solo l'utente a mezzo del proprio difensore

2. La posizione dell'operatore

Il Gestore, pur non presenziando all'udienza, formalizzava di aver annullato le fatture oggetto di contestazione; inoltre, con memoria integrativa del 6.3.2013 precisava che:

- 1) L'utente sottoscriveva presso uno dei punti vendita ARIA l'accettazione dell'offerta proposta (codice cliente _____ - codice contratto _____);
- 2) La portabilità non si completava atteso che Aria *"prima di iniziare ogni tipo di operazione per il trasferimento dal precedente operatore del numero di telefono fisso, necessita di un modulo compilato dall'utente ed inviato al servizio clienti. Ed infatti al momento della sottoscrizione dell'accordo il cliente viene edotto dal venditore che il Servizio Clienti lo contatterà a breve per chiedere le modalità di invio del predetto modulo, procedura che di fatto è avvenuta. Detto modulo non è mai pervenuto alla società, anzi a seguito del reclamo del sig. _____ di metà settembre 2011, il medesimo è stato inviato nuovamente all'interessato il 28 settembre ma nulla, ad ogni modo, ad oggi è stato ricevuto"* (cfr. pag. 1 note Aria S.p.a.).
- 3) Pertanto, la *number portability* non veniva avviata;
- 4) Aria S.p.a. tentava di risolvere bonariamente la questione attraverso lo storno delle fatture, con emissione delle relative note di credito, n. 121106209/2011 di € 49,80, n. 121135080/2011 di € 50,90, n. 122008587/2012 di € 40,97, n. 122044095/2012 di € 50,90 e a rimborsare la fattura n. 121081057/2011 di € 43,32.

Pervenuti i chiarimenti richiesti dal gestore ai fini del completamento istruttorio, in difetto di accordo tra le parti, la pratica veniva definita.

es

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va rilevato che risulta già accolta da Aria S.p.a. la richiesta di annullamento della fatturazione con storno delle fatture e di rimborso degli importi corrisposti dall'istante, come comunicato dal Gestore all'utente in pendenza del presente procedimento, con nota del 16.04.2012.

Con riferimento alle ulteriori domande formulate dal Sig. _____ va detto che, alla luce di quanto emerso dagli scritti difensivi e dalla documentazione versata in atti, le stesse possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito specificati.

L'istante si duole del mancato espletamento della procedura di migrazione che assume ascrivibile all'esclusiva responsabilità del Gestore e, nel contempo dell'attivazione di un servizio mai richiesto; per l'effetto domanda la liquidazione degli indennizzi previsti dalla normativa vigente.

Dall'istruttoria è emerso che la procedura di migrazione non è mai partita, stante la mancata sottoscrizione del modulo per la *number portability*: Aria S.p.a. chiarisce e documenta, infatti, di aver invitato l'utente a completare l'iter necessario per avviare la portabilità ma senza alcun esito.

Del resto, anche nel corso del presente procedimento, l'istante nulla controdeduce sul punto.

Ed ancora, dalle dichiarazioni delle parti è emerso che nessun distacco né sospensione ha interessato l'utenza in oggetto che è rimasta sotto rete Fastweb.

Alla luce di quanto sopra, considerata l'assenza di qualsivoglia disagio per l'utente, non può trovare accoglimento la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata portabilità che, di fatto, non ha mai avuto esecuzione.

Va altresì rigettata la domanda di indennizzo per l'attivazione di un servizio mai richiesto, attesa l'estrema genericità della sua formulazione che non consente l'individuazione di alcun disservizio, nonché la mancanza di elementi a supporto della stessa.

Trova invece accoglimento la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per omesso riscontro ai reclami, stante la mancata risposta al reclamo scritto formulato dall'istante con raccomandata 22.09.2011.

Sul punto, è bene ricordare che l'art. 1, comma 1, lettera d) dell'allegato A di cui alla Delibera A.G.Com 179/03/CSP definisce "reclamo" *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*.

Il reclamo quindi costituisce il primo momento di contatto tra utente/gestore e lo strumento indispensabile per rendere edotto l'Operatore dei disservizi patiti, consentendone la risoluzione: la proposizione dello stesso è atto fisiologicamente rientrante nel rapporto contrattuale delle parti.

Del resto, la contestazione produce effetti in ordine alla valenza della fattura; ed invero: *"La fattura commerciale, avuto riguardo alla sua formazione unilaterale ed alla funzione di far risultare documentalmente elementi relativi all'esecuzione di un contratto, si inquadra fra gli atti giuridici a contenuto partecipativo, consistendo nella dichiarazione indirizzata all'altra parte di fatti concernenti un rapporto già costituito; ne consegue che, quando tale rapporto non sia contestato fra le parti, la fattura può costituire un valido elemento di prova quanto alle prestazioni eseguite, specie nell'ipotesi in cui il debitore abbia accettato, senza contestazioni, le fatture stesse nel corso dell'esecuzione del rapporto"* (così Trib. Milano, 5.11.2012 n. 12054; tra le altre: Trib. Isernia 27.12.2001, Trib. Cagliari 16.12.1992, Pret. Palermo 22.07.1991). Ed ancora, la fattura non possiede alcun valore probatorio in ordine all'esistenza del credito quando è oggetto di contestazione (cfr.: Cass. 8126/2004, Cass. 3090/1979; *ex plurimis*, Cass. 9685/2000, Cass. 6343/1988).

Ebbene, stante la documentazione prodotta dal Sig. _____ e in assenza di prova contraria, considerato il combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, allegato A alla delibera AGCom 179/03/CSP che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, sorge in capo all'utente il diritto al riconoscimento dell'indennizzo, da quantificarsi nella misura stabilita dall'art. 11 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla

delibera AGCom 73/11/Cons, pari ad € 1.00 per ogni giorno di mancato riscontro alla missiva, calcolato dal 46esimo giorno successivo alla data di proposizione reclamo (7.11.2011) sino alla data di presentazione dell'istanza di definizione (8.03.2012), per complessivi 122 giorni.

Con riferimento alla richiesta di rimborso spese sostenute per il procedimento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante a titolo di rimborso spese di procedura ex art. 19, comma 6, delibera AGCom n. 173/07/Cons l'importo di € 50,00, stante la partecipazione del difensore del Sig. all'udienza di discussione della controversia.

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;

DETERMINA

in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'utente, che la società ARIA S.p.a., in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede legale in Vimodrone (MI), alla Via Luigi Cadorna, n.67, provveda a:

- corrispondere in favore del Sig. la complessiva somma di € 172,00
(centosettantadue/00), di cui € 122,00 quale indennizzo per omesso riscontro ai reclami ed € 50,00 a titolo di rimborso spese procedura.

La società Aria S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

E' 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.

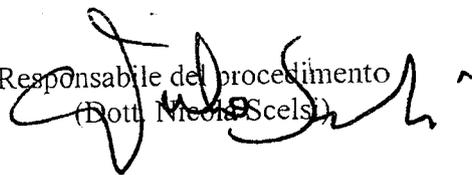
La presente determina è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

25

Di dare atto che il presente provvedimento, costituito da n. 05 (cinque) facciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per cinque giorni all'albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

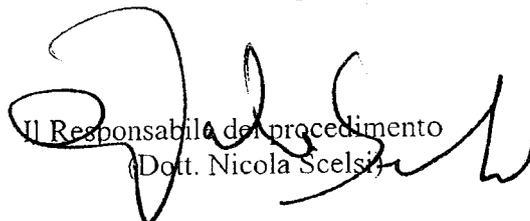
Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Responsabile del procedimento
(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

