

## **DELIBERA n. 13/14/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MARASCO / OKCOM S.P.A. (GU14 n. 1356/13)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 13 febbraio 2014;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO il d. l.vo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e s.m.i., di seguito “Regolamento”;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481*”;

VISTA l’istanza del 7 ottobre 2013, acquisita al protocollo generale al n. 52014/13/NA, con la quale il sig. Marasco ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Okcom S.p.A.;

VISTA la nota del 30 ottobre 2013, prot. n. U/56219/13, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota del 25 novembre 2013 (prot. n. 60280/13/DIT) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, alla società Telecom Italia S.p.A. una richiesta istruttoria inerente al presente procedimento;

VISTA la nota del 10 dicembre 2013 (prot. n.62557) di riscontro alla predetta richiesta con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito tutta la documentazione utile al completamento istruttorio;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. Marasco, intestatario dell'utenza telefonica n. 0828.951xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl, senza preavviso, da parte della società Okcom S.p.A. a far data dal 1 dicembre 2012.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 1 dicembre 2012 riscontrava l'improvvisa sospensione sia del servizio telefonico che veniva inibito al traffico in entrata ed in uscita, che del servizio Adsl e, pertanto, segnalava ripetutamente alla società Okcom S.p.A. il disservizio telefonicamente, senza però ricevere alcun riscontro.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto:

- i.* la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl a far data dal 1 dicembre 2012;
- ii.* la liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami;
- iii.* il rimborso delle spese procedurali.

La società Okcom S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

La Direzione tutela dei consumatori ha disposto, ai sensi dell'art. 18, comma 2, del citato Regolamento, un'integrazione istruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare la responsabilità nella gestione della cliente.

Dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A., ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora, si evince che *“per la risorsa numerica n. 0828.951xxx è presente un'attivazione WLR con Teleunit S.p.A. avvenuta in data 18 gennaio 2010. Di seguito, risulta un'attivazione WLR con Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 20 marzo 2013”*.

## **II. Motivi della decisione**

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

In via preliminare, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *“in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. 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 (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”*, questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Orbene, nel caso di specie, la società Okcom S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl, che ha interessato l'utenza telefonica dal 1 dicembre 2012.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio di fonia vocale dal 1 dicembre 2012 al 20 marzo 2013 (data di ripristino del servizio telefonico con il gestore Wind Telecomunicazioni S.p.A.) per il numero di 109 giorni è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Okcom S.p.A..

L'accertata imputabilità del predetto disservizio in capo al gestore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione”*.

Parimenti, la sospensione del servizio Adsl, segnatamente al suindicato periodo di riferimento, legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, non è accoglibile, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun documento che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'art. 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

CONSIDERATO che la società Okcom S.p.A. non ha addotto alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio voce e del servizio Adsl nell'arco temporale sopra menzionato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società Okcom S.p.A., con conseguente obbligo della stessa a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 1.090,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 1 dicembre 2012 al 20 marzo 2013;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute dall'istante in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il Corecom Campania si è concluso con esito negativo e che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità ;

### **DELIBERA**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 7 ottobre 2013 dal sig. Marasco.
2. La società Okcom S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:
  - i) euro 1.090,00 (millenovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 (cinque/00) per il numero di 109 giorni di sospensione di entrambi i servizi dal 1 dicembre 2012 al 20 marzo 2013 secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
  - ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del d. l.vo legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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

Ai sensi dell'art. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 13 febbraio 2014

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Francesco Sclafani