

**DELIBERA n. 9/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TORRE / OKCOM S.P.A.  
(GU14 n. 1602/13)**

**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’art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481*”;

VISTA l’istanza del 14 novembre 2013, acquisita al protocollo generale al n. 58530/13/NA, con la quale il sig. Torre 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 20 novembre 2013, prot. n. U/59599/13, 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;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. Torre, intestatario dell'utenza telefonica n. 049.9850XXX, 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 21 gennaio 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 21 gennaio 2013, 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. Di seguito, in data 2 febbraio 2013 richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento e la migrazione della predetta risorsa numerica verso altro gestore. Tuttavia, la società Okcom S.p.A. non provvedeva all'immediato rilascio della disponibilità della linea; pertanto, il ripristino della funzionalità di entrambi i servizi avveniva solo in data 30 aprile 2013.

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

- i.* la regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, mediante lo storno dell'importo insoluto di euro 136,76 a fronte di un servizio non più usufruito;
- ii.* il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione di entrambi i servizi dal 21 gennaio 2013 al 30 aprile 2013;
- iii.* il rimborso delle spese procedurali.

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

### **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 chiarito che la richiesta di risarcimento dei danni formulata dalla parte esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito si deve rilevare 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 21 gennaio 2013 e al ritardato rilascio della disponibilità della linea per l'attivazione di entrambi i servizi con il gestore Tiscali Italia S.p.A..

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), 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 21 gennaio 2013 al 30 aprile 2013 (data di effettivo ripristino del servizio telefonico con il gestore Tiscali Italia S.p.A.) per il numero di 99 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.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno dell'importo insoluto di euro 136,76 è accoglibile, in quanto, a fronte della mancata fruizione da parte dell'istante di entrambi i servizi a far data dal 21 gennaio 2013, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Okcom S.p.A.

CONSIDERATO che la società Okcom S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio voce e del servizio Adsl nell'arco temporale sopra menzionato e al ritardato rilascio della disponibilità della linea per il passaggio ad altro gestore;

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 regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno dell'importo insoluto di euro 136,76, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 990,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 21 gennaio 2013 al 30 aprile 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 procedurali sostenute dall'istante, in considerazione della mancata adesione dell'operatore al tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il Corecom Veneto 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 Nicita, 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 14 novembre 2013 dal sig. Torre.
2. La società Okcom S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno dell'importo insoluto di euro 136,76 con emissione di relativa nota di credito ed il ritiro di eventuali attività monitorie/gestionali di recupero crediti.
3. La società Okcom S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:
  - i) euro 990,00 (novecentonovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 99 giorni di sospensione che ha interessato ciascuno dei due servizi dal 21 gennaio 2013 al 30 aprile 2013 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 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'articolo 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 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 Nicita

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