



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 27/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DEL MASTRO / OKCOM S.P.A.
(GU14 n. 210/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 marzo 2014;

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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 32/14/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e l’allegato A);

VISTA l’istanza del Sig. Del Mastro del 7 febbraio 2014

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il sig. Del Mastro, intestatario dell'utenza n. 0185.76xxx, ha contestato l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl, senza preavviso, da parte della società Okcom dal 1 gennaio 2013 al 1 marzo 2013, data in cui l'utenza in epigrafe è migrata su rete di altro operatore telefonico;
- b. la sospensione dei servizi è avvenuta nonostante il regolare pagamento delle fatture;
- c. parte istante ha segnalato ripetutamente alla società Okcom il disservizio telefonicamente, senza però ricevere alcun riscontro;
- d. parte istante ha chiesto lo storno della fattura del 1 aprile 2013 di euro 202,19 per costi non dovuti, inerenti alla sospensione dei servizi;
- e. parte istante ha inviato reclamo scritto a Okcom tramite raccomandata a/r del 26 aprile 2013, alla quale la società non ha fornito riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. l'indennizzo per la sospensione del servizio fonia e Adsl dal 1 gennaio 2013 al 1 marzo 2013;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto del 26 aprile 2013;
- iii. la regolarizzazione della posizione amministrativo contabile, mediante lo storno della fattura del 1 aprile 2013 di euro 202,19;
- iv. il rimborso delle spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

A seguito dell'avvio del procedimento Okcom non ha prodotto memorie a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta sub i) di liquidazione di un indennizzo per sospensione dei servizi fonia e Adsl, può trovare accoglimento per i seguenti motivi:

come precisato dall'articolo 3, comma 4, dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP gli organismi di telecomunicazioni offrono servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni; di contro si deve rilevare che, nel caso di specie e all'esito



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'attività istruttoria, la sospensione dei servizi fonia e adsl dal 1 gennaio 2013 al 1 marzo 2013 è ascrivibile alla società OKcom in quanto;

- a. La menzionata società non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl, che ha interessato l'utenza telefonica n. 0185.76xxx dal 1 gennaio 2013 al 1 marzo 2013, in quanto l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio incombe sull'operatore in caso di contestazione dell'utente. In tal senso ha più volte statuito l'Autorità anche 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 [...] 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”* Pertanto in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio di fonia vocale e Adsl dal 1 gennaio 2013 al 1 marzo 2013, per il numero di 59 giorni per servizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Okcom.
- b. L'accertata imputabilità del disservizio inerente al servizio voce e Adsl in capo al gestore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”* da calcolarsi moltiplicando l'importo di euro 7,50 per i 59 giorni di interruzione del servizio fonia e euro 7,50 per i 59 giorni di interruzione del servizio Adsl.

La richiesta sub ii) di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 26 aprile 2013 può trovare accoglimento per i seguenti motivi:

come precisato dall'articolo 8, comma 4, dell' allegato A) alla delibera 179/03/CSP, *“[g]li organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso”*, si deve rilevare che, all'esito dell'attività istruttoria, la responsabilità per mancata risposta al reclamo scritto del 26 aprile 2013 è ascrivibile alla società Okcom in quanto:

- a. parte istante ha provato, con il deposito dell'avviso di ricevimento in atti, l'avvenuta ricezione del reclamo da parte di Okcom;
- b. Okcom non ha provato di aver risposto al reclamo scritto del 26 aprile 2013 nel termine di 30 giorni previsto ai sensi dell'articolo 6, comma 5 della carta dei servizi - Okcom;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- c. pertanto l'accertata responsabilità per la mancata risposta al reclamo da parte del gestore implica la corresponsione di un indennizzo ai sensi dell'articolo 11, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale “[s]e l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Il periodo per calcolare l'indennizzo in questione decorre dalla data del 26 maggio 2013 (data determinata sommando alla data di presentazione del reclamo del 26 aprile 2013, il termine di 30 giorni previsto dalla carta dei servizi, entro cui il gestore avrebbe dovuto rispondere all'utente) fino alla data del 7 febbraio 2014, di presentazione dell'istanza di definizione della controversia innanzi all'Agcom, per un totale di 257 giorni.

La richiesta di storno *sub iii)* relativa all'importo contestato di euro 202,19 - fattura del 1 aprile 2013, può trovare accoglimento perché non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Okcom in quanto è stato provato che in tale periodo l'utente non ha fruito del servizio.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento* adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza di Del Mastro nei confronti della società OKcom S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Okcom è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile inerente al contratto con il codice cliente n. 64319466 mediante lo storno dell'importo di euro 201,19 (duecentouno/19).
3. La società Okcom S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. euro 442,50 (quattrocentocinquantadue/50) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio fonia utenza n. 0185.76xxx per 59 giorni complessivi di sospensione del servizio;
 - ii. ed euro 442,50 (quattrocentocinquantadue/50) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio Adsl, utenza n. 0185.76xxx per 59 giorni complessivi di interruzione del servizio;
 - iii. euro 257,00 (duecentocinquantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
4. La società OKcom S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Napoli, 31 marzo 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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