



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 28 /14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PISCITELLI / OKCOM S.P.A.  
(GU14 n. 171/2014)**

## **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 della Sig.ra Piscitelli del 31 gennaio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

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

- a. La Sig.ra Piscitelli Rosa, intestataria dell'utenza n. 081.19668xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio voce dal 1 novembre 2012 al 15 ottobre 2013, funzionante solo per ricevere le telefonate, mentre dal 16 ottobre 2013 al 30 dicembre 2013 la sua completa interruzione. Inoltre ha denunciato il mancato funzionamento del servizio Adsl dal 15 ottobre 2013 al 30 dicembre 2013.
- b. parte istante ha inviato all'operatore reclami scritti in data 5 settembre 2013 e 11 novembre 2013 per segnalare i disservizi, senza però ricevere alcun riscontro;
- c. l'utente ha continuato a pagare alla società Okcom le fatture emesse dal mese di ottobre 2013 fino a gennaio 2014 per un totale di euro 77,84 senza fruire dei servizi voce e Adsl.
- d. In data 30 novembre 2013 ha inviato ad Okcom lettera di disdetta del contratto.

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

- i. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio fonia dal 1 novembre 2012 al 15 ottobre 2013;
- ii. l'indennizzo per interruzione del servizio fonia dal 16 ottobre 2013 al 30 dicembre 2013;
- iii. l'indennizzo per la sospensione del servizio Adsl dal 15 ottobre 2013 al 30 dicembre 2013;
- iv. gli indennizzi per mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso dei pagamenti delle fatture emesse da ottobre 2013 a gennaio 2014 per pagamenti effettuati per servizi non fruiti;
- vi. il rimborso delle spese di procedura

## 2. La posizione dell'operatore

A seguito dell'avvio del procedimento Okcom non ha ritenuto di produrre memorie a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante.

### 1. 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.

Per quanto concerne la richiesta *sub i) e ii)* di liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento ed interruzione del servizio fonia, può trovare accoglimento per i seguenti motivi:

si deve rilevare che, nel caso di specie e all'esito dell'attività istruttoria, i disservizi contestati riguardanti il servizio fonia è ascrivibile alla società Okcom in quanto:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- a. la menzionata società non ha fornito alcuna giustificazione tecnico giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio voce dal 1 novembre 2012 al 15 ottobre 2013 e della sua interruzione dal 16 ottobre 2013 al 30 dicembre 2013 che ha interessato l'utenza telefonica n. 081.19668xxx, 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). Pertanto in mancanza di prova contraria, il malfunzionamento del servizio voce nel periodo su indicato per il numero di 348 giorni e la sua interruzione per 75 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Okcom. L'accertata imputabilità implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi relativamente al malfunzionamento del servizio voce dal 1 novembre 2012 al 15 ottobre 2013 in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale “[n]el caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”, da calcolarsi moltiplicando l'importo di euro 2,50 per i 348 giorni di malfunzionamento del servizio fonia. Invece per l'interruzione del servizio voce dal 16 ottobre 2013 al 30 dicembre 2013 per 75 giorni è prevista la corresponsione di un indennizzo in base al parametro previsto ai sensi dell'art. 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera 73/11/CONS, secondo il quale “[n]el 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 75 giorni di interruzione del servizio.

Per quanto concerne la richiesta *sub iii)* di liquidazione dell'indennizzo per sospensione del servizio Adsl dal 15 ottobre 2013 al 30 dicembre 2013 può trovare accoglimento per i seguenti motivi.

- b. la società non ha fornito alcuna giustificazione tecnico giuridica relativamente alla sospensione del servizio Adsl che ha interessato l'utenza telefonica n. 081.19668xxx, 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). Pertanto in mancanza di prova contraria, il malfunzionamento del servizio Adsl nel periodo su indicato per il numero di 76 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Okcom. L'accertata imputabilità implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi relativamente al citato disservizio in base al parametro previsto dell'art. 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera 73/11/CONS da calcolarsi moltiplicando l'importo di euro 7,50 per i 76 giorni di sospensione del servizio Adsl.

Per quanto concerne la richiesta sub iv) di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti del 6 settembre 2013 e del 11 novembre 2013 può trovare accoglimento per i seguenti motivi:

- a. parte istante ha provato, con il deposito dell'avviso di ricevimento in atti, l'avvenuta ricezione dei reclami da parte di Okcom;
- b. Okcom non ha provato di aver risposto ai reclami nel termine di 30 giorni previsto ai sensi dell'articolo 6, comma 5 della carta dei servizi Okcom;
- 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 6 ottobre 2013 (data determinata sommando alla data di presentazione del primo reclamo, il 6 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 31 gennaio 2014, di presentazione dell'istanza di definizione della controversia innanzi all'Agcom, per un totale di 117 giorni

Anche la richiesta di rimborso *sub iv)* relativa ai pagamenti delle fatture emesse da ottobre 2013 a gennaio 2014 per un totale di euro 77,84 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, l'importo di euro 100,00;

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 Piscitelli Rosa nei confronti della società Okcom S.p.A.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. 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:

- i. euro 870,00 (ottocentoseventanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio fonia utenza n. 081.19668xxx per 348 giorni complessivi;
- ii. ed euro 562,50 (cinquecentosessantadue/50) a titolo di indennizzo per la interruzione del servizio fonia utenza n. 081.19668xxx per 75 giorni complessivi;
- iii. euro 570,00 (cinquecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio Adsl utenza n. 081.19668xxx per 76 giorni complessivi;  
euro 117,00 (centodiciasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. 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.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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](http://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