

## **DELIBERA N. 9/12/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA VOLPE / OKCOM S.P.A. (GU14 N. 1163/11)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 febbraio 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 22 novembre 2011 acquisita al protocollo generale al n. 65012/11/NA con la quale il sig. Volpe, rappresentato dall'avv. Vicari, 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 1 dicembre 2011 prot. n. U/67510/11/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla

definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 12 gennaio 2012;

VISTA la nota del 21 dicembre 2011 inviata a mezzo posta certificata con la quale la società Okcom S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

UDITE le parti nella predetta audizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. Volpe, intestatario dell'utenza telefonica n. 0828.759xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico protrattasi dal 15 settembre 2011 all'11 novembre 2011.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto l'indennizzo a copertura del disservizio subito, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Okcom S.p.A., in sede di udienza si è riportata integralmente alla memoria inviata in data 21 dicembre 2011, rappresentando che *“alla società medesima non risulta essere mai stato segnalato dall'utente de quo – né per iscritto né mediante telefonata al Customer Care – alcun tipo di disservizio, né dunque, è mai stata richiesta alcun tipo di assistenza a riguardo. La società è stata resa edotta dell'asserito disservizio solo a seguito della ricezione, giunta assolutamente inaspettata, dell'istanza ex articolo 5, della delibera n.173/07/CONS da parte del Corecom Campania, come risulta dall'allegato inviato al predetto Corecom, da cui si evince che a seguito della richiesta di ripristino del servizio in data 21 ottobre 2011 la società si è attivata immediatamente ai fini della risoluzione del disservizio, risoluzione che peraltro è stata confermata dall'utente mediante contatto telefonico”*.

### **II. Motivi della decisione**

In via generale, si deve evidenziare che l'attività di ripristino dei servizi offerti su rete di accesso di Telecom Italia viene attivata attraverso una segnalazione di disservizio che l'utente inoltra all'operatore con il quale intercorre il rapporto contrattuale (Okcom, nel caso di specie). Quest'ultimo, attraverso la procedura del trouble shooting, previa individuazione di relativa responsabilità inoltra la segnalazione di guasto mediante sistemi informativi alla società Telecom Italia S.p.A., che provvede ai sensi dell'articolo 7 comma 2 delle Condizioni Generali di Abbonamento, secondo cui *“Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, fatta eccezione per i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati”*.

Tanto premesso, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alla richiesta di adozione di provvedimento temporaneo presentata al Corecom Campania in data 21 ottobre 2011 dal rappresentante dell'istante; pertanto, è da considerarsi fondata l'argomentazione della società Okcom S.p.A. secondo la quale la società medesima, ancor prima dell'intervento del Corecom, in assenza di un atto di impulso di parte, non poteva certamente conoscere la sussistenza di un disservizio in ordine ad un'utenza attestata su rete di accesso Telecom.

Al riguardo, si deve inoltre evidenziare quanto disposto dall'articolo 14, comma 1, delle condizioni generali di contratto di Okcom in materia di esonero da responsabilità secondo il quale: *“in ogni caso OKcom non potrà mai essere ritenuta responsabile per disservizi e guasti riconducibili alla rete di accesso. In detta ipotesi, OKcom sarà esclusivamente tenuta, ricevuto il reclamo dal Cliente, a segnalare il disservizio al gestore della rete. OKcom non sarà responsabile per disservizi e/o malfunzionamenti e/o sospensioni e/o interruzioni e/o errori nei confronti del Cliente (o di soggetti connessi direttamente o indirettamente allo stesso, o di altri terzi) a titolo di danni, indennizzi, perdite o costi e comunque mai in misura superiore al 50% delle somme fatturate al Cliente nell'anno. Per i malfunzionamenti non tempestivamente segnalati a OKcom il Cliente non potrà avanzare pretese e/o contestazioni che siano successive alla scadenza dei termini di pagamento delle fatture”*.

All'esito dell'attività istruttoria, si deve comunque sottolineare che la società, nonostante la non imputabilità del disservizio mai contestato e reclamato dall'istante, a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo presentata dal legale dell'istante, in data 21 ottobre 2011 ha provveduto a contattare il cliente e richiedere un intervento di verifica a Telecom Italia secondo le procedure previste per la risoluzione del guasto, sopra menzionate, e precisamente mediante apertura del trouble ticket n.10546543. Al riguardo, in ossequio alla tempistica prevista dalla Carta Servizi ha comunicato al Corecom Campania con nota del 24 ottobre 2011, prodotta in copia agli atti, che *“il funzionamento dell'utenza in oggetto è stato ristabilito in data 24 ottobre 2011 a seguito di un intervento dell'operatore di accesso (Telecom Italia)”*.

Inoltre dalla scarna documentazione prodotta in copia dalla parte istante si deve evidenziare che non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante medesima. Pur in assenza di riferimenti dettagliati dall'istante, la società Okcom S.p.A. ha prodotto nel corso dell'istruttoria la tabella riepilogativa del dettaglio della fatturazione nonché la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza nel mese di settembre, ottobre e novembre 2011 dalla cui disamina, in assenza di segnalazione di guasto e stante l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” del verificarsi del disservizio, non emergono gli estremi per la liquidazione di un congruo indennizzo.

ACCERTATO che la società Okcom S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere adottato, su richiesta di intervento del Corecom Campania, tutte le misure previste per la risoluzione del guasto su rete di accesso Telecom;

CONSIDERATO all'esito delle risultanze istruttorie che la società Okcom S.p.A. non si è limitata ad imputare la responsabilità del disservizio alla società Telecom Italia S.p.A., ma ha fornito prova della risoluzione del disservizio entro 48 ore dall'istanza di adozione di provvedimento temporaneo ai sensi dell'articolo 5, della delibera n.173/07/CONS e dell'invio della contestuale informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Okcom S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante, la richiesta da quest'ultimo formulata non merita accoglimento in questa sede;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

#### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. Volpe in data 22 novembre 2011.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

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

Roma, 2 febbraio 2012

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola