



CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)

Deliberazione n. 14 /2013

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA **ANGELO MESTIVIO** CONTRO
OKcom S.P.A.

L'anno duemilatredici, il giorno 17 del mese di luglio presso la sede del Co.re.com. si è
riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------|------------|
| 1. TREROTOLA Ercole | Presidente |
| 2. MAICO Fortunato | Componente |
| 3. CICCIMARRA Saverio | Componente |
| 4. FULGIONE Anna | Componente |
| 5. CARCURO Massimo | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
	X

DELIBERA N. 14/2013

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo” ed, in particolare, l'art. 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell'AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante “Approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 179/03/CSP, recante “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante “Approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481” (di seguito, “Regolamento Indennizzi”);

VISTA l'istanza presentata dall'utente in data 03 dicembre 2012 acquisita al Prot. n. 12185/C;

VISTA la nota del 15 gennaio 2013, Prot. 455/C, con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

UDITA la parte istante nel corso dell'udienza del 25 febbraio 2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;
A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Svolgimento del procedimento

In via preliminare, si rileva che OKcom S.p.A. ha preso parte al procedimento per il tentativo di conciliazione e non ha partecipato, altresì, al procedimento per la definizione della controversia.

Con istanza di definizione della controversia, l'istante sig. [REDACTED] lamentava l'omessa attivazione del servizio successivamente alla sottoscrizione del contratto telefonico avvenuto in data 16.04.2012.

L'istante, rappresentato dall'Avv. [REDACTED], in data 13.07.2012 inviava a mezzo fax alla compagnia telefonica lettera urgente con cui sollecitava l'attivazione del servizio sull'utenza ([REDACTED]). A tale lettera non risulta agli atti risposta alcuna.

L'istante, tramite apposito formulario GU14, chiedeva l'indennizzo ai sensi della Delibera AGCOM 73/11/CONS per omessa attivazione del servizio per omessa portabilità della linea da altro operatore dal 16.04.2012 alla data di sottoscrizione dell'apposito formulario GU14 (30.11.2012).

2. Motivi della decisione.

La competenza, inoltre, a pronunciarsi sulla definizione delle controversie in oggetto spetta al Co.Re.Com di Basilicata, così come statuito sempre dall'art. 19, comma 4, del Regolamento.

Alla luce delle risultanze istruttorie l'istanza dell'utente può essere accolta nei limiti che seguono.

Omessa o ritardata portabilità del numero

Riguardo all'omessa attivazione del servizio ovvero omessa portabilità del numero lamentata dall'istante, deve prendersi atto che la OKCom Telecomunicazioni S.p.A. non ha prodotto alcuna perizia tecnica atta a giustificare tale inadempimento, ovvero l'imputabilità del disservizio a caso fortuito o forza maggiore, e, pertanto, si ritiene sussistere la responsabilità esclusiva della Società medesima in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Si osserva, inoltre, che la OKCom Telecomunicazioni S.p.A., nella Carta Servizi 2012, all'art. 4, comma 1 rubricato "Gli impegni" si impegna a "attivare tutti i servizi offerti secondo le condizioni generali di contratto (...)".

Lette le condizioni generali di Contratto ed in particolare l'art. 4 (Tempi e modalità di attivazione) che stabilisce che "Con riferimento al servizio prescelto i tempi e le modalità di attivazione saranno le seguenti: 1. Relativamente al servizio VOIP: entro massimo 70 (70 giorni lavorativi dal momento della conclusione del contratto (...)) Qualora la linea telefonica indicata dal cliente nel modulo di abbonamento quale linea su cui attestare l'ADSL fosse già occupata da altra ADSL e il cliente non disponga di un'altra linea su cui attestare il servizio OKCom procederà con l'attivazione di una nuova linea solo dati, al fine di rendere possibile la conclusione e la successiva esecuzione del contratto (...)".

Nel caso di specie l'informativa al cliente circa i tempi di attivazione del servizio, le modalità di attivazione e/o i motivi della mancata attivazione della portabilità servizio non è stata mai data in palese violazione della carta servizi prim'anche dei principi sanciti dall'Allegato A della Delibera 73/11/CONS a norma del quale già per la sola ritardata attivazione "(...) è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi

della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi".

Con la documentazione pervenutaci, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, risulta evidente che vi è stato un'omessa attivazione del servizio che si è protratta per 129 giorni (dal 24 luglio 2012 al 30 novembre 2012). A tale conclusione si perviene tenendo conto dei 70 giorni lavorativi entro i quali la Società avrebbe dovuto attivare il servizio (ex. art. 4 Condizioni generali di contratto OKcom S.p.A.) e che non vengono quindi calcolati ai fini della determinazione del quantum da indennizzare all'istante.

In particolare, l'art. 6 comma 1 del Regolamento prevede che *"1. Nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo (...)".*

L'importo da liquidarsi a titolo di indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero è pari ad € 645,00 a cui così si accede:

€ 5,00 x 129 gg. (dal 24 luglio 2012 al 30 novembre 2012) = € 645,00

Si precisa, infine, che l'eventuale maggior danno non è indagabile in questa sede non rientrando nella competenza dell'AGCOM.

Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, da liquidarsi secondo i criteri di equità e di proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, il quale stabilisce che, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si tenga conto *"(...) del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Alla luce di ciò, considerato che l'istante è stato sempre presente alle procedure di conciliazione e di definizione, e che, di contro, l'operatore non ha partecipato all'udienza di definizione della controversia presso il Co.Re.Com. di Basilicata, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento si riconoscono al [redacted], titolare dell'omonima ditta individuale, anche le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione, che si stimano, in via equitativa, nella misura di € 100,00.

P. Q. M.

il Comitato regionale per le comunicazioni di Basilicata

DELIBERA

1. in accoglimento dell'istanza GU14 acquisita al protocollo n. 12187/C del 3 dicembre 2012 l'operatore OKCom Telecomunicazioni S.p.a è tenuto a corrispondere all'utente le seguenti somme:

- € 645,00 a titolo di indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero;
- € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art 19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS ss.mm.ii..

La somma totale di € 745,00, così liquidata, dovrà essere corrisposta entro 60 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a [redacted], da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, presso lo Studio dell'avv. [redacted], sito in [redacted] c. [redacted] - [redacted] alla F [redacted] o, [redacted] - CAP [redacted] (I [redacted]) -.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento.

OKCom Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti ed a comunicare a questo Co.re.com. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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.

La presente decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 17.07.2013

Il Presidente
avv. Ercole Trerotola

