



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 76 del 21 novembre 2012

OGGETTO n. 6	Definizione della controversia XXXXXXXX contro Okcom XXX
---------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati		X
Membro: Margherita Vagaggini		X

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Laura Maria Milleri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXXXXXXXX contro Okcom XXX

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

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” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

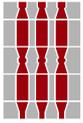
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome ;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP “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 n.73/11/CONS “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'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 01 febbraio 2012- prot. n.495- con la quale XXXXXX corrente in XXXXXX frazione XXXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Okcom XXX;

VISTA la nota datata 13 febbraio 2012 – prot.n.665 con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTE la nota e la documentazione depositate dall'istante in data 12 marzo 2012 -prot.n.1179 e la rinuncia ad una domanda presentata dall'istante in data 14 novembre 2012;

PRESO ATTO che l'operatore nulla ha prodotto, nonostante il regolare ricevimento della predetta nota del responsabile del procedimento;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 15 novembre 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Giuseppe Bolognini;

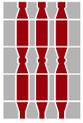
CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, relativamente al contratto “affari” codice cliente n.XXXXXX relativo alle utenze telefoniche fisse numeri XXX/XXXXXX , XXX/XXXXXX , XXX/XXXXXX, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-di avere avuto continue interruzioni e fornitura intermittente del servizio voce e adsl a decorrere dall'anno 2009 ;
- b)-di avere inoltrato diversi reclami al call center ed infine con la raccomandata datata 23 settembre 2011, ricevuta dall'operatore il 28 settembre 2011;
- d)-di non avere avuto riscontro ai reclami, nè la cessazione dei disservizi segnalati;



Comitato regionale per le comunicazioni

e)-di avere indebitamente pagato le fatture nel periodo di disservizio, per un totale esborso di euro 3.059,11

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore: gli indennizzi previsti dalla delibera n.73/11/CONS per il mancato riscontro ai reclami, il malfunzionamento/interruzioni dei servizi, la restituzione totale o parziale dei pagamenti effettuati, l'esatto adempimento del contratto.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-Le domande d'indennizzo risultano fondate e vanno accolte per i motivi che seguono.

Da quanto dichiarato e prodotto dall'istante risulta che il contratto è di tipo "affari" ed ha ad oggetto tre linee su rete fissa.

L'istante ha genericamente dichiarato di avere inoltrato vari reclami telefonici, ma non precisa quando li avrebbe inoltrati, né fornisce elementi identificativi dei medesimi.

Se pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art.8 della delibera Agcom n.179/03/CPS e all'art.4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP.

Oltre a ciò va considerato che la genericità dell'affermazione non consente di determinare il lasso temporale d'inadempimento del gestore ai fini del calcolo dell'indennizzo.

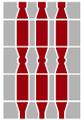
L'istante ha inoltre dichiarato e provato di avere inoltrato anche un reclamo scritto a mezzo raccomandata (in atti) ricevuta dall'operatore in data 28 settembre 2011.

L'istante eccepisce di non avere avuto riscontro a detto reclamo, né di avere ottenuto la cessazione dei disservizi.

In presenza di contestazioni da parte dell'utente in ordine alla mancata attivazione e/o sospensione e/o allo scorretto funzionamento dei servizi contrattualmente dovuti è onere del gestore dare prova del corretto adempimento degli obblighi assunti, in ossequio al generale criterio di riparto dell'onere della prova nelle azioni di responsabilità contrattuale (così da ultimo Cass. Civ. Sez. III, 12 febbraio 2010 n.3373)

L'operatore non ha provato il proprio esatto adempimento, non avendo prodotto alcuna documentazione comprovante il corretto funzionamento dei servizi voce e adsl, né ha allegato o provato di avere incontrato impedimenti tecnici che gli hanno reso impossibili le prestazioni dovute, così come richiesto dall'art. 1218 del codice civile.

Infine, non v'è prova in atti del riscontro del reclamo in questione.



Comitato regionale per le comunicazioni

In assenza sia della documentazione contrattuale che della carta dei servizi vigente al tempo, va tenuto conto di quanto stabilito dalla carta dei servizi dell'operatore-obiettivi di qualità per l'anno 2012- rinvenuta nel sito web istituzionale dell'Agcom, nella quale è fissato in trenta giorni il termine massimo di riscontro al reclamo (punto n.6 della carta dei servizi) ed in 41 ore il termine massimo di riparazione dei malfunzionamenti (allegati A e B della carta dei servizi).

Quindi, l'operatore va considerato inadempiente nella fornitura dei servizi a decorrere dal 01 ottobre 2011 e fino al 10 gennaio 2012 (pari a complessivi giorni 101), cioè fino alla conclusione del procedimento conciliativo; mentre va considerato inadempiente per la mancata risposta al reclamo a decorrere dal 28 ottobre 2011 e fino al 10 gennaio 2012 (pari a complessivi giorni 73).

Il malfunzionamento, in considerazione della periodo prolungato in cui è perdurato, si sostanzia in un grave inadempimento contrattuale.

2.2-Per quanto riguarda la quantificazione degli indennizzi, nel nostro caso, va tenuto conto esclusivamente di quanto stabilito dal Regolamento Indennizzi, dato che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo, l'operatore non ha aderito alla procedura conciliativa, in atti non risultano gli eventuali indennizzi stabiliti dalla carta dei servizi vigente al tempo.

Nella specie, in particolare, va tenuto conto delle seguenti disposizioni del Regolamento Indennizzi:

-l'art.5, comma 2 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di euro 2,50 nel caso di irregolare o discontinua erogazione di ciascun servizio non accessorio;

-art.11, (dell'allegato A) il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 1,00 nel caso di omesso o ritardato riscontro al reclamo;

-art.12 comma 2 (dell'allegato A) il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

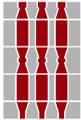
Fatti i calcoli vanno riconosciute all'istante le seguenti somme:

-€ 1.515,00 ($€2,50 \times 2 \times 101 \text{gg.} = € 505 \times 3 = € 1.515$) per malfunzionamento di n.3 linee;

-€ 73,00 ($€1 \times 73 \text{gg} = € 73$) per mancato riscontro al reclamo.

E così la complessiva somma di **euro 1.588,00**.

2.3-Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.



Comitato regionale per le comunicazioni

2.4-La domanda di rimborso totale o parziale delle fatture pagate fino al 31 agosto 2011 è infondata e va rigettata per i motivi che seguono.

Come sopra esposto, nella specie, l'operatore va considerato inadempiente nella fornitura dei servizi a decorrere dal 01 ottobre 2011 e fino al 10 gennaio 2012, pertanto quanto pagato dall'istante per il periodo pregresso non può qualificarsi indebito.

2.5-E' fondata e va accolta anche la domanda di esatto adempimento del contratto, stante il sopra accertato inadempimento dell'operatore.

Ai sensi dell'art. 1453 del codice civile nei contratti a prestazioni corrispettive quando uno dei contraenti non adempie le sue obbligazioni l'altro può a sua scelta chiedere l'adempimento o la risoluzione del contratto.

2.6-Poiché, per i motivi sopra esposti, all'operatore è imputabile un grave inadempimento contrattuale risulta anche illegittimo quanto eventualmente fatturato all'istante in conseguenza dell'anticipata interruzione del contratto.

2.7-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 01 febbraio 2012- prot. n.495 da XXXXXXXX corrente in XXXXX, frazione XXXXXXXXXXXXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore **OKCOM XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante la complessiva somma di **€ 1.588,00** oltre interessi legali a decorrere dal 01 febbraio 2012 al saldo effettivo;

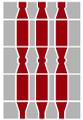
-fornire correttamente e regolarmente i servizi telefonici oggetto del contratto cliente n.XXXXXXX sulle utenze telefoniche fisse numeri XXX/XXXXXX, XXX/XXXXXX, XXX/XXXXXX;

-corrispondere alla società istante la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Rigetta la domanda di rimborso.

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.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Comitato regionale per le comunicazioni

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Giuseppe Bolognini)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)