COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 11/2015

Estratto del processo verbale della seduta del 16 giugno 2015

Oggetto: definizione della controversia [redacted]/Okcom Spa

Presiede il Presidente	Giovanni Marzini
Sono presenti:	
il componente	Paolo Santin
Assente giustificato il Vicepresidente	Alessandro Tesini
Verbalizza	Gabriella Di Blas

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel + 39 040 377 3889
fax + 39 040 377 3890
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6

IL COMITATO

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'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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

VISTA la Legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett.ra b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13 della legge 249/1997 e successive modificazioni ed integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti 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 comunicazione di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett.ra e);

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS "Approvazione del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti [Testo consolidato con le modifiche apportate con Delibera n. 597/11/CONS, Delibera n. 479/09/CONS, Delibera n. 95/08/CONS e Delibera n. 502/08/CONS]" e relativo Allegato A;

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS "Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G), della Legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle 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 l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/1952/14 dd. 04/04/2014 con la quale la sig.ra [redacted] ha deferito al Co.Re.Com FVG la definizione della controversia in essere con la società OKCOM SPA ("di seguito, per brevità, "OKCOM");

VISTA la nota prot.n. VC/2085/14 d.d. 08/04/2014, con la quale lo scrivente Co.Re.Com FVG comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento de quo, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia di cui all'oggetto;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel + 39 040 377 3889
fax + 39 040 377 3890
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6

1. La posizione dell'istante

La sig.ra [redacted] proponeva in data 17/01/2014, tramite formulario UG (controversia n. 212/14 con prot.n. VB/268/14) presentato al Co.Re.Com FVG, domanda di conciliazione nei confronti di OKCOM con riferimento al servizio di telefonia fissa personale e servizio adsl (numero telefonico interessato [redacted]).

L'utente contestava ad OKCOM la sospensione della linea telefonica e adsl nel periodo dal 6 al 28 gennaio 2014, costringendola poi a cambiare operatore e numero di utenza.

All'udienza di conciliazione d.d. 24/03/2014, con prot. n. VB/1642/14, la Okcom non presenziava né inviava alcuna comunicazione di voler aderire o meno alla procedura conciliativa, pertanto la vertenza si chiudeva con esito negativo.

In seguito a quanto sopra l'utente proponeva istanza di definizione della controversia tramite Formulario GU 14 d.d. 04/04/2014 prot.n. VC/1952/14 (vertenza n. 46/14).

- **In base a tali premesse, l'utente richiedeva:**
- l'inoltro della documentazione (ultime fatture e copia del contratto) a supporto delle richieste avanzate da Okcom;
- di quantificare un risarcimento economico come da normativa vigente.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore non dava riscontro alla lettera di avvio procedimento inviata dal Co.Re.Com FVG in data 08/04/2014 prot.n. VC/2085/14 e non produceva 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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare va chiarito che la richiesta di risarcimento dei danni formulata dalla parte ricorrente esula dalle competenze del CORECOM FVG, il quale in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS è chiamato a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, di cui all'art. 19, comma 4 del Regolamento e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, in primo luogo si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera 73/11/CONS.

La richiesta dell'istante per la mancata fornitura del servizio telefonico e adsl, può trovare accoglimento per i seguenti motivi:

come precisato dall'art. 3, comma 4, dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 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 dell'istruttoria, la sospensione dei servizi di fonia e adsl dal 6 al 28 gennaio 2014 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 [redacted] dal 6 al 28 gennaio 2014, in quanto l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio grava sull'operatore in caso di contestazione dell'utente. 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 6 al 28 gennaio 2014 rispettivamente per 23 giorni è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Okcom.

b) L'accertata imputabilità del disservizio inerente al servizio voce in capo al gestore implica di conseguenza la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi tenendo conto al parametro previsto dall'art. 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 di preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad € 7,50 per ogni giorno di sospensione* "da calcolarsi moltiplicando l'importo di € 7,50 per i 23 gg. di interruzione del servizio fonia;
per quanto riguarda invece l'imputabilità del disservizio inerente il servizio adsl in capo al gestore si applica in tal caso il medesimo art. 4, comma 1 dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, dove viene applicata, nel caso di specie, per 23 gg. di disservizio, la somma di € 7,50 da moltiplicarsi per i 23 gg. di interruzione del servizio adsl;

In riguardo a quanto sopra è fondamentale citare pure l'art. 1218 del c.c., ai sensi del quale, in tema di obbligazioni in generale, *"Il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile".*
Secondo l'Agcom infatti, precisamente nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con la delibera n. 276/13/CONS d.d. 11/04/2013, all'artt. III.4.2 si chiarisce che ..."nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario...".

In secondo luogo può trovare accoglimento pure la richiesta da parte dell'istante di un indennizzo per la perdita della numerazione storica n. [redacted], come previsto dall'art. 9 dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, fissato, dopo attenta istruttoria e tenuto conto dell'mancanza di certezza della data di stipula del contratto, nella somma di € 300,00.

In terzo luogo va accolta la richiesta dell'utente di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami come previsto dall'art. 11 dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, che nel caso di specie sarà di € 150,00, dato che l'istante ha più volte segnalato all'operatore il disservizio, ma nulla è stato risposto da parte di Okcom.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS e succ.ve mod. ed integ. l'importo di € 100,00 (cento/00), di cui € 50,00 per la fase di conciliazione ed € 50,00 per la fase di definizione, considerato che la stessa ha presentato istanze UG e GU 14 ed ha presenziato dinanzi al Corecom FVG in data 24/03/2014;

Alla luce di quanto esposto sopra, il CO.RE.COM FVG

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel + 39 040 377 3889
fax + 39 040 377 3890
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6

DELIBERA

1. Il CO.RE.COM FVG accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra [redacted] nei confronti dell'operatore OKCOM Spa.
2. Pertanto la società OKCOM Spa viene condannata a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 (centoeuro/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

   -€ 172,50 (centosettandueeuro/cinquantacentesimi) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea telefonica [redacted] dal 6 al 28 gennaio 2014, computato moltiplicando il parametro di € 7,50 per il numero di 23 giorni di sospensione;

   --€ 172,50 (centosettandueeuro/cinquantacentesimi) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea adsl dal 6 al 28 gennaio 2014 computato per 23 gg. di sospensione;

   - € 300,00 (trecentoeuro/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica n. 0481-870004;

   - € 150,00 (centocinquantaeuro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

3. La società OKCOM Spa è tenuta altresì a comunicare al Co.Re.Com FVG l'avvenuto adempimento della 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'. 98, comma 11, del Decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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 nonché pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL DIRETTORE
Gabriella Di Blas

IL PRESIDENTE
Giovanni Marzini

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel + 39 040 377 3889
fax + 39 040 377 3890
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6