



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

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

Deliberazione n. 7/2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ~~XXXX~~ ~~XXXX~~ CONTRO  
OKCOM TELECOMUNICAZIONI S.P.A.

L'anno duemilaquattordici, il giorno 18 del mese di marzo 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	

Rif.: GU14 del 21 MAGGIO 2013 Prot. n. 5443/C

**DELIBERA N. 7/2014**

**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 21 maggio 2013 acquisita al Prot. N. 5443/C;

**VISTA** la nota del 24 maggio 2013, Prot. 5618/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 24 giugno 2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

**VISTO** il verbale di udienza n.77/2013 con il quale il responsabile del procedimento ha trattenuto in definizione la controversia deferendola all'organo competente a norma dell'art.19 dell'allegato A) della Delibera AGCOM n.173/07/CONS

## **CONSIDERATO QUANTO SEGUE:**

### **1. Svolgimento del procedimento**

Con istanza di definizione della controversia, l'utente ha lamentato una serie di problemi riscontrati nel corso della fornitura del servizio di telefonia fissa ed in particolare un blocco del servizio totale per un mese a partire dalla metà del mese di gennaio e successivamente un malfunzionamento della linea telefonica consistente nell'impossibilità di effettuare telefonate a partire dalla metà del mese di febbraio.

Lo stesso dichiarava che dopo diverse segnalazioni telefoniche e a mezzo raccomandata A/R del 19.03.2013 indirizzata alla OKCOM Telecomunicazioni S.p.A. non è seguito nessun intervento risolutivo e peraltro, in costanza del disservizio, sono state fatte recapitare 4 fatture comprensive dell'importo relativo al servizio di telefonia fissa del quale non è stato possibile usufruire dal 15.01.2013.

L'istante con apposito formulario GU14 chiedeva:

1. Lo storno delle seguenti fatture:
  - n. 126.048 dell'01.02.2013 di € 32,79;
  - n. 138.365 dell'01.03.2013 di € 32,79;
  - n. 149.984 dell'01.04.2013 di € 32,79;
  - n. 160.069 dell'01.05.2013 di € 72,37;
2. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
3. l'indennizzo per malfunzionamento
4. riconoscimento delle spese di procedura.

### **2. Motivi della decisione.**

a) In via preliminare si rileva che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato Regionale per le Comunicazioni;

b) Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

#### Malfunzionamento del servizio

L'utente ha lamentato una serie di problemi riscontrati nel corso della fornitura del servizio di fonia. Innanzitutto, l'utente ha lamentato l'impossibilità ad effettuare chiamate ed ha documentato la circostanza, depositando le due fatture dalle quali si evince dalla voce "Traffico Telefonico" l'importo pari a 0 €.

Le affermazioni dell'utente trovano riscontro specifico nel reclamo scritto nel quale viene segnalato il malfunzionamento della linea telefonica oggetto del disservizio. È certo quindi che le problematiche sollevate dall'istante non sono state generiche o indeterminate, sono state puntualmente segnalate, di volta in volta, all'operatore, e si sono manifestate dalla metà del mese di gennaio 2013 sino alla data di passaggio ad altro operatore concretizzatosi il 18/04/2013.

In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

A fronte del disservizio, l'istante ha presentato due reclami scritti, a partire dal mese di gennaio 2013 fino al 18.04.2013 partecipando altresì all'udienza di conciliazione e di definizione.

Si osserva che la OKCOM Telecomunicazioni S.p.A. a tali reclami non ha fornito nessun riscontro e non ha partecipato nemmeno all'udienza di definizione della controversia.

Si osserva che la Carta servizi della OKCOM Telecomunicazioni S.p.A all'art. 13 rubricato "**Assistenza – Tempi di intervento in ordine ai Servizi – Variazione della sede di fornitura dei servizi richiesta dal Cliente**" stabilisce che "*13.1 OKcom offre al Cliente il Servizio di assistenza, anche dietro semplice segnalazione telefonica (il cui costo da rete fissa o mobile è indicato nelle Tariffe o nella Scheda prodotto) da parte del Cliente medesimo di guasti e malfunzionamenti al Servizio Clienti (...) 13.2.3. per intervento tecnico sulle linee (Telecom Italia): tempo di riparazione guasti pari a 36 ore solari per il 95% dei guasti segnalati tra le ore 8:00 e le ore 16:00 (dal lunedì al venerdì, esclusi festivi infrasettimanali) e di 48 ore solari per tutti i rimanenti casi.*"

Nel caso di specie alla segnalazione del guasto, avvenuto nel mese di gennaio, non è seguito nessun intervento da parte della Società, il tutto in palese violazione della carta servizi prim'anche dei principi sanciti dall'art.5 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS a norma del quale "*In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione.*

*2. Nel 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.*

*3. Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio".*

Con la documentazione pervenutaci, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, risulta evidente che vi è stata una interruzione del servizio protrattasi per un mese (15 gennaio 2013 – 15 febbraio 2013) e successivamente un malfunzionamento della linea telefonica che si è protratto per 62 gg. (dal 16 febbraio 2013 al 18 aprile 2013). A tale conclusione si perviene tenendo conto dei 2 giorni lavorativi entro i quali la Società avrebbe dovuto intervenire per la riparazione del guasto (ex. art. 13 Condizioni generali di contratto OKcom S.p.A.) e che non vengono quindi calcolati ai fini della determinazione del quantum da indennizzare all'istante.

L'importo da liquidarsi a titolo di indennizzo per interruzione e malfunzionamento è pari ad € 295,00 a cui così si accede:

€ 5,00 x 28 gg. = € 140,00

€ 2,50 x 62 gg. = € 155,00

A ciò si aggiunge lo storno delle fatture (n. 126.048 dell'01.02.2013, n. 138.365 dell'01.03.2013, n. 149.984 dell'01.04.2013 e n. 160.069 dell'01.05.2013) per l'importo totale di € 170,74 nonché la fattura n. 167.504 dell'01.06.2013 dell'importo di € 202,19 poiché l'istante ha provveduto a restituire l'apparato concesso dall'OKCOM in comodato come da comunicazione in assicurata A/R del 26.06.2013 acquisita al protocollo consiliare in data 27.06.2013 al n. 6959/C.

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

#### Mancato o ritardata risposta ai reclami

Oltre a tale somma va riconosciuto l'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 11, comma 1, dell'Allegato A) al Regolamento Indennizzi, il quale stabilisce che: "Se 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". Dalla documentazione pervenutaci, infatti, si evince che la compagnia telefonica non ha mai risposto ai svariati reclami scritti ed agli atti non vi è alcuna risposta scritta da parte della Società. Pertanto, si ritiene di dover riconoscere all'istante la somma di € 63,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami a cui si perviene moltiplicando 1,00 € al giorno per 63 gg. (dal 15.01.2013 al 18.04.2013 scorpendo i trenta giorni previsti dall'Allegato A della Delibera 173/07/CONS.).

#### 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, ed ha depositato documentazione a sostegno delle sue richieste e che di contro la Società non ha partecipato né depositato alcuna memoria o documentazione, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento si riconoscono al sig. ~~XXXXXXXXXX~~ anche le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione, che stimasi equo liquidare nella misura di € 150,00.

**P. Q. M.**

il Comitato regionale per le comunicazioni di Basilicata ad unanimità di voti

#### **DELIBERA**

1. in accoglimento dell'istanza acquisita al protocollo GU14 del 21 MAGGIO 2013 Prot. n. 5443/C

l'operatore OKCOM Tecomunicazioni è tenuto a corrispondere all'utente le seguenti somme:

- € 295,00 a titolo di indennizzo per interruzione e malfunzionamento;
- € 63,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;

- € 150,00 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.

Va altresì riconosciuto lo storno degli importi relativi alle fatture n. 126.048 dell'01.02.2013, n. 138.365 dell'01.03.2013, n. 149.984 dell'01.04.2013, n. 160.069 dell'01.05.2013 e n. 167.504 dell'01.06.2013, per una somma totale pari ad € 372,93

La somma totale di € 508,00 dovrà essere corrisposta entro 60 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a ~~XXXXXXXXXX~~, da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, in ~~XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~.

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.

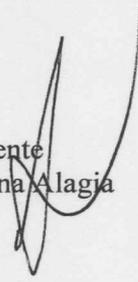
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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, 18 marzo 2014

Il Dirigente  
dott.ssa Vesna Alagia



Il Presidente  
avv. Ercole Trerotola

