

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXX /OKcom XXX XX XXXXXXXXXXXXXXXX**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- 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";
- 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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 701 del 19 settembre 2013 con cui il Sig. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società OKcom XXX XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (di seguito, per brevità, OKcom) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 23 settembre 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 30 ottobre 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 22 novembre 2013;

**UDITA** la sola parte istante nella suindicata udienza, vista l'assenza dell'operatore OKcom XXX ;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

Il Sig. Chiocciara, intestatario di due utenze di telefonia fissa di tipo business n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX con l'operatore OKcom, lamenta un malfunzionamento parziale del servizio telefonico dal 15 gennaio al 14 aprile 2013.

In particolare l'istante ha rappresentato di aver riscontrato, a far data 15 gennaio 2013, l'improvvisa disattivazione del servizio telefonico, che veniva inibito al traffico in entrata; tentava pertanto ripetutamente di contattare il Servizio Clienti dell'operatore che risultava, però, irraggiungibile.

Nel mese di marzo 2013, stante il perdurare del disservizio, l'istante chiedeva il passaggio ad altro operatore.

L'istante riceveva dall'operatore OKcom le seguenti fatture:

- n. 136.833 del 1° marzo 2013 di euro 79,36;
- n. 148.522 del 1° aprile 2013 di euro 60,52;
- n. 158.751 del 1° maggio 2013 di euro 58,70;
- n. 166.401 del 1° giugno 2013 di euro 65,88.

In data 15 aprile 2013, le utenze *de quibus* passavano a nuovo operatore.

In data 27 agosto 2013, la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, attesa la mancata adesione del gestore OKcom.

Con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto:

“l'annullamento delle bollette di Febbraio, Marzo, Aprile, Maggio 2013 e di ogni credito millantato da Okcom XXX (...) a causa dei gravi disservizi arrecati”.

### **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In via preliminare si rileva che:

- la società OKcom ha tenuto, nei procedimenti svolti presso questo CoReCom, un comportamento negligente ed omissivo, attesa l'assoluta mancata partecipazione ai procedimenti di conciliazione e di definizione della controversia; soprattutto, detto operatore ha omissso di svolgere qualsivoglia attività deduttiva e difensiva. A tale circostanza consegue pertanto l'implicita acquiescenza ed

accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate da parte istante in ordine alla fattispecie controversa.

Nel merito:

Sull'interruzione parziale del servizio:

In via generale va rammentato che, 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 che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento 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. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”*, questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Nel caso di specie, la società OKcom non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente al disservizio occorso sulle utenze *de quibus* nel periodo 15 gennaio 2013 - 14 aprile 2013 (data, quest'ultima, corrispondente al giorno antecedente al passaggio al nuovo operatore delle utenze n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX).

Pertanto, in mancanza di prova contraria, si ritiene sussistere esclusivamente in capo all'operatore OKcom una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile per il disservizio lamentato: l'assenza del servizio in entrata sulle utenze *de quibus* nel periodo 15 gennaio 2013 - 14 aprile 2013, per complessivi 90 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla società OKcom.

L'accertata imputabilità del predetto disservizio in capo al gestore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disagio subito dall'utente, da computarsi in base a quanto previsto dagli artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il cui combinato disposto prevede, nel caso *“di irregolare erogazione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore”*, la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di disservizio, da computarsi in misura del doppio, ossia euro 5,00, in quanto trattasi di utenza di tipo *business*; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 450,00 (euro 2,50 x 2 x n. 90 giorni di disservizio) per ciascuna delle utenze interessate, per complessivi euro 900,00.

Inoltre, a fronte della mancata fruizione dei servizi dal 15 gennaio 2013, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società OKcom. Ne consegue lo storno da parte dell'operatore della fatturazione relativa all'intero periodo del disservizio (o al rimborso di quanto fosse stato per essa già versato dall'istante) fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione - con conseguente ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero dei credito eventualmente aperta - fatti salvi eventuali addebiti relativi a traffico effettuato o a ratei inevasi di apparati acquistati e non restituiti, che dovranno essere considerati legittimi.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20 febbraio 2015;

Con voti unanimi

## **DELIBERA**

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 19 settembre 2013 dal Sig. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di OKcom XXX XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, che l'operatore provveda a:

1) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'intero insoluto (o rimborso di quanto fosse stato già versato dall'istante) fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione fatti salvi addebiti relativi a traffico effettuato o a ratei inevasi di apparati acquistati e non restituiti, nonché a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto;

2) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 900,00, a titolo di indennizzo per il disservizio sopra descritto sulle due utenze fisse di tipo business n. XXX XXXXXXXX e n. XXX XXXXXXXX;
- b) euro 100,00, a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1 e 2 lettera a) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 35 del 20 febbraio 2015**

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

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*