

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXX XXXX
/Teleunit XXX (oggi OKcom XXX XX XXXXXXXXXXXXXXX)**

Presenti:

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

IL 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. 70 del 23 gennaio 2013 con cui la Sig.ra XXXXXXXX XXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Teleunit XXX (oggi OKcom XXX XX XXXXXXXXXXXXXXX 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;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra XXXX, nell'istanza di definizione della controversia e nella memoria depositata in data 8 febbraio 2013, dichiara di aver aderito, nel settembre del 2011, presso la propria abitazione, ad un contratto con l'Operatore Teleunit XXX (oggi OKcom XXX XX XXXXXXXXXXXXXXXX, di seguito, per brevità, OKcom) per il servizio di fonia fissa e ADSL.

Nonostante l'assegnazione della nuova linea XXXXXXXXXXXXXXXX da parte della Società OKcom, parte istante continuava ad effettuare le chiamate con la vecchia linea gestita dall'Operatore Wind XXXXXXXXXXXX, numerazione che, tuttavia, se contattata, risultava inesistente; il servizio internet, inoltre, risultava discontinuo. La Sig.ra XXXX, inoltre, continuava a ricevere fatture dalla Società Wind.

L'utente, con missiva del 6 febbraio 2012, esercitava il recesso nei confronti di OKcom; dichiara di aver corrisposto solamente in data 27 febbraio 2012 quanto richiesto nelle fatture ottobre, novembre e dicembre 2011 e di aver aderito ad una nuova proposta con il Gestore convenuto in data 12 marzo 2012.

In seguito a ciò, non solo il servizio internet risultava essere malfunzionante, ma veniva sospeso integralmente anche il servizio voce; l'utente, pertanto, sospendeva il pagamento delle fatture marzo, aprile, maggio 2012 e in data 4 giugno 2012 esercitava nuovamente il recesso; nonostante ciò, l'utente ha continuato a ricevere richieste di pagamento da parte del Gestore OKcom.

In base a tali premesse, la Sig.ra XXXX ha richiesto:

- 1) L'annullamento delle bollette e delle richieste di pagamento formulate nei suoi confronti dalla Società OKcom;
- 2) Un risarcimento pari alla somma di 1.000,00 euro per il malfunzionamento del servizio internet e l'isolamento del servizio voce subito, nonché per i disagi subiti con il Gestore Wind.

2. La posizione dell'operatore OKcom

In data 24 gennaio 2013 la Società OKcom ha fatto pervenire memorie difensive, con le quali veniva evidenziato come in data 28 novembre 2012 era stata presentata, presso la Sezione Fallimentare del Tribunale di Roma, istanza di ammissione alla procedura straordinaria di concordato preventivo e che, in conseguenza alla presentazione della predetta istanza, risultava "inibita e sospesa" la possibilità di proseguire "l'azione difensiva tramite l'invio di memorie e scritti difensivi, nonché la possibilità di prendere parte a qualsivoglia procedimento" dinanzi al CoReCom. Nel merito, la Società OKcom non eccepiva alcunché.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre precisare come la Società OKcom abbia 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; ma, soprattutto, detto Operatore ha omesso di svolgere qualsivoglia attività deduttiva e difensiva: a tale circostanza conseguono pertanto l'implicita acquiescenza ed accettazione rispetto alle deduzioni, alle

produzioni e alle contestazioni formulate da parte istante in ordine alla fattispecie controversa. Né potrà darsi rilievo, nel caso specifico, alla circostanza che la Società convenuta abbia presentato istanza di ammissione alla procedura di concordato preventivo presso il Tribunale di Roma: difatti, anzitutto, non viene specificato se il Gestore OKcom sia stato ammesso al concordato preventivo; in ogni caso, tale circostanza non impedirebbe né interromperebbe la procedibilità e la prosecuzione della presente procedura incardinata dinanzi al CoReCom, non essendo assimilabile all'ipotesi, ben diversa, in cui la Società parte del procedimento venga dichiarata fallita.

Inoltre, con riferimento alla domanda formulata dall'istante in sede di formulario GU14 di "risarcimento danni", si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, anche in considerazione della mancata contestazione, nel merito, della ricostruzione fattuale operata dall'utente, le richieste formulate da parte istante nei confronti del Gestore OKcom possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La Sig.ra XXXX ha aderito nel settembre 2011 ad un contratto con la Società Teleunit XXX (oggi OKcom) avente ad oggetto il servizio di fonia fissa e il servizio ADSL. Il servizio internet risultava malfunzionante; per quanto riguarda il servizio voce, l'utente continuava a ricevere fatture anche dal precedente Gestore Wind.

Con lettera del 6 febbraio 2012 l'istante esercitava il recesso ma, in seguito ai contatti ricevuti da parte di un rappresentante della Società OKcom, decideva di concludere un nuovo contratto, datato 12 marzo 2012. Da quel momento, non solo il servizio internet continuava a funzionare irregolarmente, ma il servizio voce cessava di funzionare.

La Sig.ra XXXX, pertanto, decideva di esercitare nuovamente il diritto di recesso con missiva del 4 giugno 2012, nonché di sospendere il pagamento delle fatture a partire dal mese di marzo 2012. Anche dopo l'esercizio del diritto di recesso, parte istante ha continuato a ricevere fatture da parte dell'Operatore OKcom. In data 8 ottobre 2012 l'utente ha restituito alla Società OKcom il modem a suo tempo consegnato.

Sul malfunzionamento del servizio prestato dall'Operatore OKcom in favore della Sig.ra XXXX, deve rilevarsi come quest'ultima dimostri di aver subito un disservizio.

Risultano prodotte, difatti, alcune missive indirizzate alla Società OKcom, contenenti denunce relative ai disservizi presentati dalla linea ADSL e, a partire dal mese di Marzo 2012, all'isolamento subito per il servizio voce. La lettera di recesso del 4 giugno 2012 contiene, anch'essa, riferimenti ai disservizi subiti.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'Operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli

standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'Operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. In questi casi, peraltro, il Gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio.

Nell'ipotesi in esame, l'Operatore OKcom non ha fornito alcuna dimostrazione di aver adempiuto alle obbligazioni sullo stesso gravanti in virtù del contratto sottoscritto. Si evidenzia, pertanto, una responsabilità in capo al Gestore convenuto, cui consegue il diritto, per la parte istante, di ottenere il pagamento di un indennizzo per il parziale funzionamento del servizio ADSL, nonché per il totale mancato funzionamento della linea riguardo al servizio voce.

Con riferimento al periodo indennizzabile circa il malfunzionamento del servizio ADSL, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 7 febbraio 2012, data in cui è stato segnalato, per la prima volta, il disservizio e il *dies ad quem* nel giorno 4 luglio 2012, data in cui, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto OKcom, avrebbe dovuto essere operativo il recesso formulato dalla Sig.ra XXXX (30 giorni dopo la ricezione della lettera di recesso).

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 5, comma 2, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che, "*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*". Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 372,50 (trecentosettantadue/50, euro 2,50 x 149 giorni di malfunzionamento).

Non dovrà essere disposto, al contrario, l'annullamento degli importi relativi al servizio ADSL addebitati nelle fatture emesse dalla Società OKcom, stante l'utilizzo, seppur parziale, del servizio prestato.

Con riferimento al periodo indennizzabile circa il mancato funzionamento del servizio voce, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 12 marzo 2012, data in cui è stato attivato il nuovo contratto con l'Operatore OKcom e dalla quale parte istante segnala l'inizio del disservizio, e il *dies ad quem* nel giorno 4 luglio 2012, data in cui, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto OKcom, avrebbe dovuto essere operativo il recesso formulato dalla Sig.ra XXXX.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che, "*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*". Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 575,00 (cinquecentosettantacinque/00, euro 5,00 x 115 giorni di malfunzionamento).

Dovrà essere predisposto, inoltre, lo storno (o, laddove parte istante abbia già provveduto al pagamento, il rimborso) di quanto richiesto nelle fatture emesse dal Gestore OKcom a titolo di costi per il servizio voce, per lo stesso periodo oggetto di indennizzo; dovranno essere annullate, inoltre, le fatture emesse per periodi successivi al 4 luglio 2012, data in cui il contratto in essere con la Società OKcom dovrà ritenersi definitivamente cessato, in considerazione del fatto che la Sig.ra XXXX dimostra di aver provveduto anche alla restituzione degli apparati di proprietà della Società convenuta.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro

100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 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

D E L I B E R A

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 23 gennaio 2013 dalla Sig.ra XXXXXXXX XXXX nei confronti di Teleunit XXX (oggi OKcom XX XX XXXXXXXXXXXXXXX), che l'operatore provveda:

1) a corrispondere alla parte istante mediante assegno o bonifico bancario:

- a) l'importo di euro 947,50 (novecentoquarantasette/50) per il malfunzionamento del servizio ADSL e per il totale mancato funzionamento del servizio voce;
- b) la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) in relazione a quanto richiesto per il servizio voce per il periodo intercorrente fra il 20 marzo 2012 e la definitiva cessazione del servizio; oltre che mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) delle fatture emesse per il periodo successivo al 4 luglio 2012.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e 2) 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. 23 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