

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 7/2015

Estratto del processo verbale della seduta n. 3 del 21 aprile 2015

Oggetto: definizione della controversia [REDACTED] /Okcom Spa

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

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

## 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/3468/13 dd. 10/05/2013 con la quale la sig.ra [REDACTED] ha deferito al Co.Re.Com FVG la definizione delle controversie in essere con la società OKCOM SPA ("di seguito, per brevità, "OKCOM");

**VISTA** la nota prot.n. VC/3484/13 d.d. 10/05/2013, 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:

### 1. La posizione dell'istante

La sig.ra [REDACTED] proponeva in data 20/02/2013, tramite formulario UG (controversia n. 334/13 con prot.n. VB/1807/13) presentato al Co.Re.Com FVG, domanda di conciliazione nei confronti di OKCOM con riferimento al servizio di telefonia fissa personale (numero telefonico interessato [REDACTED]).

L'utente contestava ad OKCOM prolungati disservizi sulla linea telefonica a far data dal mese di gennaio 2013, costringendola poi a cambiare operatore; inoltre la stessa utenza, essendo collegata all'antifurto dell'abitazione, non assolveva più alla funzione di inviare un messaggio al cellulare in caso di infrazione.

All'udienza di conciliazione d.d. 08/04/2013, con prot. n. VB/2667/13, 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. 10/05/2013 prot.n. VC/3468/13 (vertenza n. 68/13).

- **In base a tali premesse, l'utente richiedeva:**
- il non pagamento delle fatture emesse dal mese di gennaio 2013 in poi, per aver usufruito solo parzialmente del servizio;
- chiedeva l'invio del pacco postale "Fritz Box 7113" a carico del gestore telefonico,
- chiedeva l'indennizzo per il disagio subito,
- ed infine chiedeva il non addebito dei costi di disattivazione dell'utenza.

### 2. La posizione dell'operatore

L'Operatore non dava riscontro alla lettera di avvio procedimento inviata dal Co.Re.Com FVG in data 10 /05/2013 prot.n. VC/3484/13 e non produceva memorie a supporto della propria posizione.

Il Co.Re.Com FVG inviava poi due comunicazioni e-mail all'operatore con la richiesta di partecipare all'udienza di discussione, rispettivamente in data 9 ottobre 2014 e successivamente in data 21 ottobre 2014, per cercare di trovare un accordo tra le parti, ma non riceveva alcuna comunicazione in merito.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In primis la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la parziale fornitura del servizio (impossibilità di ricevere telefonate, possibilità di effettuare solo chiamate a telefoni fissi e non a cellulari), 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 da metà gennaio 2013 al 1 marzo (per la linea telefonica) ovvero al 13 marzo 2013 (per la linea adsl) è ascrivibile alla società Okcom in quanto:

- a) La menzionata società non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla parziale sospensione del servizio telefonico e del servizio adsl, che ha interessato l'utenza telefonica [REDACTED] da metà gennaio 2013 al 1 marzo 2013 ovvero al 13 marzo 2013 per la linea adsl, 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 da metà gennaio 2013 al 1 marzo 2013 (per la linea telefonica) ovvero al 13 marzo 2013 (per la linea adsl) rispettivamente di 45 gg. e 58 gg. 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 45 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 l'art. 3, comma 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS specifico per i servizi accessori, dove viene applicata, nel caso di specie, per 58 gg. di disservizio, la somma massima di € 300,00.

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'art. 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 non pagamento delle fatture di gennaio 2013 per € 52,18, di febbraio 2013 per € 56,70 e di marzo 2013 per € 58,10, per un totale di € 166,98, fino alla definitiva cessazione della fatturazione, perché non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Okcom in quanto è stato provato che in tale periodo l'utente ha fruito solo parzialmente ed in modo discontinuo del servizio.

In terzo luogo va accolta la richiesta dell'utente del rimborso delle spese postali sostenute per l'invio tramite pacco postale dell'apparecchio "Fritz Box 7113" pari ad € 7,35 (vedi documentazione agli atti).

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 all'Autorità.

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

### DELIBERA

1. Il CO.RE.COM FVG accoglie 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:
  - € 337,50 (trecentotrentasetteeuro/cinquantacentesimi) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di € 7,50 per il numero di 45 giorni di disservizio che ha interessato la linea telefonica da metà gennaio 2013 al 01/03/13;
  - € 300,00 (trecentoeuro/00) a titolo di indennizzo computato per 58 gg. di disservizio sulla linea adsl, applicando nel caso di specie la somma massima prevista;
  - € 7,35 (setteeuro/trentacinquecentesimi) quale rimborso per l'invio tramite pacco postale dell'apparecchio "Fritz Box 7113";
3. La OKCOM Spa è tenuta inoltre allo storno totale delle fatture emesse a carico della sig.ra [REDACTED] da gennaio 2013 fino al passaggio al nuovo operatore in data 01/03/2013 (fattura n. 126.808 d.d. 01/02/2013 per € 52,18, fattura n. 139.116 d.d. 01/03/2013 per € 56,70, fattura n. 150.687 d.d. 01/04/2013 per € 58,10 per complessivi € 166,98 (centosessantaseieuro/novantottocentesimi)), con l'azzeramento della relativa posizione debitoria in capo alla stessa e la conseguente cancellazione dei costi di disattivazione utenza.
4. 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.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell' art. 98, comma 11, del Decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.
6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.
7. 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](http://www.agcom.it)).

IL DIRETTORE  
Gabriella Di Bias

IL PRESIDENTE  
Giovanni Marzini