

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.111
LEGISLATURA	X

Il giorno 21 dicembre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / OKCOM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"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, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Viste le delibere Agcom nn. 276/13/CONS, 27/14/CIR e n. 28 /14/ CIR.

Visto lo *"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;

Vista 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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2846);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 21 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di OKcom X (di seguito OKcom) il malfunzionamento parziale del servizio di telefonia fissa fra dicembre 2012 e gennaio 2013, nonché la completa assenza del servizio a partire dal mese di febbraio 2013. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere subito una parziale erogazione del servizio di telefonia fissa fra dicembre 2012 e gennaio 2013 e una totale interruzione del servizio a partire da febbraio 2013;
- di aver contattato ripetutamente OKcom senza riuscire a risolvere il disservizio;
- di aver continuato a ricevere fatture nonostante l'assenza del servizio.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) la riattivazione del servizio;
- b) il ricalcolo di tutte le fatture con lo storno dei servizi non goduti;
- c) tutti i vari indennizzi dovuti secondo quanto previsto dalla delibera Agcom n.73/11/CONS.

2. La posizione dell'operatore

Okcom, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Preliminarmente, è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Okcom, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante.

- a) La domanda a) è da rigettare. Infatti, secondo l'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ciò premesso, va precisato che in atti risulta avanzata dall'istante la domanda di provvedimento temporaneo d'urgenza, previsto dalla normativa dell'Autorità, in cui si richiedeva la riattivazione del servizio, nonché il codice di migrazione al fine di poter passare ad altro gestore. Tale procedimento si è concluso con un provvedimento di immediata riattivazione avanzato dall'Ufficio nei confronti di Okcom, e pertanto, la richiesta risulta già trattata secondo quanto disciplinato dal Regolamento.
- b) Le domande b) e c) sono da trattare congiuntamente e vanno accolte parzialmente. In via preliminare si rileva che la domanda c) dell'utente è da interpretare quale richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea voce. Nel caso di specie, infatti, l'istante dichiara di aver subito, da parte del gestore, una parziale erogazione del servizio di telefonia fissa fra dicembre 2012 e gennaio 2013, nonché la totale interruzione a partire da febbraio 2013. Nonostante i ripetuti solleciti da parte dell'istante, Okcom non ha risolto il disservizio e non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente all'interruzione della linea, nonostante, in caso di contestazione dell'utente, incomba sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Pertanto, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio di fonia vocale è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Okcom. Si ritiene, dunque, che l'istante abbia diritto alla corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento parziale della linea voce dal 01/12/2012 al 31/01/2013 (date di inizio e fine del disservizio), nonché ad un indennizzo per la



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

completa interruzione a partire dal 01/02/2013 al 20/03/2014 (data di deposito dell'istanza di definizione della controversia, in forza del punto III.5.3. della delibera Agcom n. 276/13/CONS). Si individua pertanto, in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale "[n]el 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" un indennizzo così calcolato: euro 2,50 x 1 servizio (voce) x 61 gg. = 152,50 euro. Inoltre, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante, in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il 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" un indennizzo così calcolato: euro 5,00 x 1 servizio (voce) x 412 gg. = 2.060,00 euro. In forza del riconoscimento del disservizio subito, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Okcom in merito a fatture riconducibili al periodo in cui l'utente non ha potuto fruire del servizio (delibere Agcom n. 27/14/CIR e n. 28 /14/ CIR). Pertanto si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto al ricalcolo di tutte le fatture riconducibili al periodo in cui l'utente non ha potuto fruire del servizio, cioè dal 01/12/2012 (data di inizio del disservizio) fino a completamento del ciclo di fatturazione, con storno degli importi relativi al servizio non goduto.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di d'Arpa nei confronti della società OKcom X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La società OKcom X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 152,50 (centocinquantadue/50) a titolo di indennizzo per discontinua erogazione del servizio voce per 61 giorni complessivi di disservizio.
 - II. euro 2.060,00 (duemilase sessanta/00) a titolo di indennizzo per completa interruzione del servizio voce per 412 giorni complessivi di disservizio.
3. La società OKcom X è tenuta, altresì, ricalcolare tutte le fatture riconducibili al periodo in cui l'utente non ha potuto fruire del servizio, cioè dal 01/12/2012 (data di inizio del disservizio) fino a completamento del ciclo di fatturazione, con storno degli importi relativi al servizio non goduto.
4. La società OKcom X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom