

Verbale n. 21

Adunanza del 30 settembre 2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 30 del mese di settembre, alle ore 11,00, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 33 – 2014**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 278/2013 – XXX / OKCOM XXX**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

VISTA 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;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO 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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 31/10/2013, con cui lo XXX. chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con le società OKCOM XXX (di seguito, OKCOM) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 04/11/2013 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

DATO ATTO che l'operatore non riteneva di produrre memorie a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante;

PRESO ATTO che l'operatore OKCOM non ha partecipato all'udienza di conciliazione, sebbene ritualmente convocato;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) che dal 22 gennaio 2013 le utenze telefoniche nn. XXX – XXX - XXX, relative al codice cliente XXX non hanno più ricevuto chiamate né in entrata né in uscita;
- b) di aver trasmesso, in data 23 gennaio 2013, a mezzo posta elettronica e a mezzo fax, una "richiesta di contatti urgenti" alla OKCOM in cui veniva informato l'operatore della sospensione delle linee;
- c) di aver trasmesso, in data 28 gennaio 2013, a mezzo raccomandata a.r. alla OKCOM la segnalazione del guasto alla rete telefonica e l'impossibilità di comunicare con la predetta compagnia telefonica;
- d) di non aver ricevuto alcun riscontro dal gestore e, di converso, di aver continuato a ricevere fatture;

- e) che, in data 16 aprile 2013, veniva portato a termine il passaggio ad altro operatore e, conseguentemente, il ripristino delle linee telefoniche

Sulla base di detta rappresentazione l'istante, nel formulario GU14, chiede :

1. l'indennizzo per la sospensione del servizio per 3 linee telefoniche per 92 giorni;
2. l'indennizzo per la mancata comunicazione dell'impedimento;
3. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Nulla, invece, è stato rappresentato dall'operatore, non avendo lo stesso prodotto memorie difensive.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Si deve altresì dar conto dell'attività delle parti nelle due fasi procedurali: l'operatore OKCOM non ha partecipato all'udienza di conciliazione, sebbene ritualmente convocato, e, nella presente procedura, non ha svolto alcuna attività difensiva.

### **B) Nel merito**

**B.1** Sul punto indennizzo per la sospensione del servizio e, in considerazione delle risultanze istruttorie, la richiesta formulata è accolta.

Più precisamente si ritiene che il gestore non abbia fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente al malfunzionamento della linea voce dal 22 gennaio al 16 aprile 2013 che ha interessato le utenze telefoniche oggetto della presente controversia, gestore su cui incombe l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. In tal senso ha più volte statuito l'Autorità, anche alla luce dell'orientamento costante delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione.

La società OKCOM non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare l'impossibilità tecnica all'erogazione del servizio, quale causa di esonero da responsabilità contrattuale per inadempimento ai sensi dell'art. 1218 del codice civile.

Alla luce delle predette motivazioni, in carenza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore OKCOM, deve ritenersi la responsabilità contrattuale del medesimo e fondato il riconoscimento di un indennizzo in capo all'istante.

La quantificazione dell'indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo e da quanto in atti non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi dell'operatore OKCOM vigente al tempo del disservizio.

Dal 22 gennaio 2013 (data del primo manifestarsi del disservizio) al 16 aprile 2013 (data in cui, come comunicato dall'utente, si è conclusa la migrazione verso altro operatore) si contano 84 giorni.

L'indennizzo da prendere a riferimento per ogni giorno di interruzione del servizio è quello previsto dall'art. 5, comma 1 della delibera 73/11/CONS secondo cui *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”*. In questo caso l'articolo è da leggersi in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 della citata delibera, secondo cui, trattandosi di utenza di tipo “affari”, l'indennizzo va computato in misura pari al doppio.

Pertanto l'indennizzo da riconoscersi all'istante è pari a € 840 (€ 10,00 x gg 84).

L'applicazione dei criteri così determinati a ciascuna delle utenze interessate, peraltro riconducibili ad un unico codice cliente, determinerebbe tuttavia il riconoscimento a favore dell'istante di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria e quindi difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati.

Pertanto, considerato appunto che trattasi di linee che fanno riferimento ad un unico codice cliente, si ritiene opportuno applicare quanto previsto dall'art. 12 del Regolamento che, al comma 1, stabilisce. *“Nel caso di titolarità di più utenze, (...), l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”*.

**B.2** Sul punto indennizzo per mancata comunicazione dell'impedimento, la richiesta non può trovare accoglimento considerando che l'indennizzo appunto “per mancata comunicazione dell'impedimento” non trova alcuna qualificazione regolamentare tale da legittimare la liquidazione di un ristoro economico.

**B.3** Per quanto concerne la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami del 23 gennaio 2013 e del 28 gennaio 2013, essa può trovare accoglimento avendone provato parte istante la trasmissione al gestore telefonico.

L'articolo 8, comma 4 dell'allegato A della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”.

Nel caso di specie, l'istruttoria condotta ha evidenziato come, a fronte di due reclami scritti del 23.01.2013 (trasmesso a mezzo posta elettronica e a mezzo fax) e del 28.01.2013 (trasmesso a mezzo raccomandata a.r.), non sia stata fornita dall'operatore alcuna risposta.

Ciò consente di riconoscere a parte istante un indennizzo che dovrà, a norma dell'art. 11, comma 2 del Regolamento, essere computato in misura unitaria in quanto riconducibili, pur

avendo l'utente reclamato in due momenti diversi, “*al medesimo disservizio*” come recita la sopraccitata norma.

Detto indennizzo - rapportato al periodo compreso tra il 23.01.2013 (come già detto, data del primo reclamo scritto) al 17.10.2013 (data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia innanzi al Corecom) - andrà quindi calcolato, come stabilito all'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro di € 1,00 *pro die*, moltiplicato per complessivi 222 giorni (ottenuti decurtando i 45 gg. di cui al già citato art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non potendo conoscere quello previsto dalla Carta Servizi di OKCOM vigente ai tempi della sottoscrizione del contratto, in quanto non prodotta), e così per un totale di € 222,00.

Poiché gli indennizzi riconosciuti devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo, salvo restando il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che “*l'Autorità...può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura*” e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto “*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*”.

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, le offerte proposte a titolo conciliativo nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati,

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, contro l'operatore OKCOM XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 840,00 quale indennizzo ex art. 5, comma 1 e art. 12, commi 1 e 2 del Regolamento, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 222,00 quale indennizzo ex art. 11 commi 1 e 2 del Regolamento, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

- corrispondere la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

**IL PRESIDENTE**  
Bruno Geraci

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Tiziana Maglione

DT/NP/SB