



CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

N. 22 del registro delle determinazioni

OGGETTO: a c/o Okcom S.p.a. (già Teleunit) Risoluzione della controversia ai sensi della delibera 173/07/CONS e successive modifiche.

L'anno 2012 addì 3 del mese di settembre nella sede del Comitato Regionale delle Comunicazioni, sito in via Lembo, 40/f - Bari;

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

ORIGINALE

Attesto che copia del presente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6-comma 5-della L.R.N. 7/ è stato affisso all'albo del Segretario Generale del Consiglio per 5 giorni consecutivi.

DAL 15/10/2012
AL 19/10/2012

Bari,
 / /

L'INCARICATO

Flavell

A

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS);

Visto che:

- con istanza GU14 (prot.n. 20120001647) la sig.ra [redacted] chiedeva l'intervento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Teleunit (oggi OKcom S.p.a.e di seguito Okcom) relativa all'utenza telefonica alla stessa intestata contraddistinta dal numero

- con nota (prot. n.20120002982) questo Ufficio comunicava ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e l'udienza per la discussione della controversia concedendo termine per il deposito di memorie, documenti e repliche;

- con nota mail del 02.03.2012 la società resistente produceva le proprie memorie;

- all'udienza fissata per il giorno 13.03.2012 compariva la sola parte istante, non compariva invece la società resistente;

- con nota (prot. n. 20120010920) veniva inviata alla sola sig.ra [redacted] una richiesta di integrazione istruttoria con la quale si invitava la stessa a fornire chiarimenti e a produrre idonea documentazione (entro i 30 giorni dalla ricezione della stessa) relativamente "eventuali reclami inoltrati al gestore per segnalare il disservizio lamentato" e le "fatture contestate delle quali si chiede lo storno".

- con nota mail del 18 giugno 2012 (prot. 20120012970) l'istante produceva copia di due conti telefonici: conto maggio 2011 di Euro 40.07 e conto luglio 2011 di Euro 108.92.

Visti gli atti e i documenti del procedimento;

Vista la relazione del Responsabile dell'istruttoria Avv. Annalisa Di Carlo;

Considerato che sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso della audizione tenutasi in data 13.03.2012 presso la sede del Corecom Puglia è risultato che:

1. Oggetto della controversia

La sig.ra [redacted] a, intestataria della linea telefonica recante numero [redacted] lamentava il malfunzionamento della linea telefonica e la "cessazione del servizio per assenza di linea da aprile 2011".

Rassegnando le proprie conclusioni chiedeva pertanto la risoluzione contrattuale, lo storno delle fatture addebitate successivamente al periodo di interruzione del servizio, avvenuta in aprile 2011, nonché l'indennizzo per le spese sostenute pari ad euro 40,00.

La società Okcom S.p.a. nella propria memoria riscontrava quanto segue.

In merito al disservizio lamentato dalla sig.ra [redacted] la società Okcom asseriva di aver ricevuto un'unica segnalazione in data 12.04.2011 a seguito della quale un operatore di Customer Care effettuava con la cliente le opportune verifiche e forniva alla stessa le istruzioni da seguire al fine di risolvere il disservizio.

Successivamente nessun reclamo né per iscritto né telefonico veniva registrato dalla società resistente.

Infine, in data 06.06.2011 Okcom asseriva di aver ricevuto dalla sig.ra [redacted] la richiesta di recesso a cui veniva dato seguito nei modi e nei tempi previsti dalla legge. Il contratto cessava in data 15.07.2011.

Okcom S.p.a. chiedeva pertanto il rigetto dell'istanza in oggetto.

In seguito alla richiesta di integrazione istruttoria inoltrata all'istante, la stessa produceva copia dei conti telefonici dei quali chiedeva lo storno e precisamente il conto telefonico di maggio 2011 di importo pari ad Euro 40,00 e il conto telefonico luglio 2011 di importo pari ad Euro 108.92.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Il caso che ci occupa ha ad oggetto il lamentato malfunzionamento della linea telefonica nonché la cessazione del servizio a partire dall'aprile 2011.

Dalla documentazione in atti emerge che l'istante, in data 15.02.2010, concludeva un contratto telefonico per linea voce a adsl sull'utenza recante numero [redacted] con l'operatore Teleunit (oggi Okcom S.p.a.) ma la linea non ha mai funzionato correttamente.

Successivamente, nel periodo febbraio-aprile 2011 il servizio telefonico funzionava solo a tratti fino a cessare completamente verso la metà di aprile.

In data 12.04.2011 l'istante sporgeva reclamo telefonico e successivamente con raccomandata del 25.05.2011, a causa della persistente durata del disservizio, formalizzava la risoluzione contrattuale.

Nella medesima nota l'istante rappresentava che a seguito della segnalazione del 12.04.2012 veniva ripristinata la linea telefonica ma non il servizio internet, e successivamente, *"dopo l'inserimento del codice suggerito dal vostro operatore, cessava di funzionare anche la linea telefonica"*.

Inoltre la sig.ra Fiore evidenziava *"che il mio traffico telefonico rilevabile dalle vostre fatture si ferma a metà di Aprile"*.

A fronte delle disfunzioni del servizio oggetto di contestazione in coerenza con l'impostazione espressa dalla Suprema Corte (Cass. Civ., sentenza n.2387/04, applicando la quale al caso di specie, la società Okcom -già Teleunit- avrebbe dovuto provare la regolare, esatta e continua fornitura del servizio) si richiama qui la direttiva generale di cui alla delibera 179/03/CSP, che prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali (art. 3, comma 4), e, in caso di disservizio, di procedere tempestivamente a risolvere le problematiche riscontrate secondo le tempistiche indicate nelle Condizioni Contrattuali garantendo all'utente il massimo godimento del servizio promesso e acquistato.

La presenza di disservizi sulla linea telefonica dell'istante è incontestata e riconosciuta anche da parte del gestore che, a seguito della segnalazione dell'utente il giorno 12.04.2011, ha ritenuto necessario, in seguito a verifiche, che la stessa sig. Fiore effettuasse *"un reset dell'apparato"*.

Per il periodo successivo il gestore non fornisce invece alcuna prova a supporto per dimostrare la corretta funzionalità del servizio.

La fornisce però, in senso contrario, l'utente, producendo i conti telefonici relativi ai periodi in contestazione, laddove, da un esame degli stessi, emerge l'assenza di traffico telefonico.

Alla luce di quanto esposto è evidente che la società telefonica non ha dimostrato di aver posto in essere tutte le misure idonee affinché l'utente potesse usufruire di un servizio telefonico funzionante, non ha depositato eventuali prove tecniche effettuate dando prova di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa né ha dimostrato che il disservizio occorso sia dipeso da causa a lui non imputabile.

Ciò posto, poiché un servizio non corrisposto o non esattamente corrisposto, dà diritto, in applicazione dell'art. 11, comma 1 della delibera 179/03/CSP sopra richiamato, al rimborso di quanto versato per il servizio non fruito o non esattamente fruito, nel caso che ci occupa l'utente che nulla ha corrisposto, si ritiene abbia diritto allo storno delle fatture n. 206714 del 03.06.2011 di Euro 40,00 e la fattura n. 262407 del 01.08.2011 di Euro 108.92.

Si ritiene dovuto all'utente, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera 173/07/CONS, un rimborso delle spese di procedura calcolato forfettariamente nella misura di € 50,00.

Il rimborso come sopra calcolato è ritenuto equo e proporzionale in considerazione del comportamento omissivo tenuto dalla società OKcom S.p.a. nel corso del procedimento di conciliazione, al quale ha ritenuto di non aderire, sia nel corso del procedimento di definizione amministrativa della controversia, in relazione al quale non ha ritenuto di presenziare all'udienza di discussione, laddove la sig. ra . . . era invece presente.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto:

CONSIDERATO che la società OKcom S.p.a. (già Teleunit) avrebbe dovuto garantire la fornitura del servizio di cui al contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, diversamente, nel caso di specie, essa non è stata in grado di fornirlo con continuità;

RILEVATO che la società OKcom non ha fornito alcun riscontro probatorio attestante una regolare e corretta fornitura del servizio per il periodo contestato dall'utente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disservizi di cui si controverte sia esclusivamente imputabile alla società OKcom S.p.a.;

si ritiene che l'avvenuto accertamento degli stessi implica:

a) il riconoscimento della risoluzione contrattuale formalizzata con raccomandata a/r inviata dall'istante in data 25.05.2011 e ricevuta in data 08.06.2011 ;

b) il riconoscimento del diritto della Sig. ra . . . allo storno delle fatture n. 206714 del 03.06.2011 di Euro 40,00 e la fattura n. 262407 del 01.08.2011 di Euro 108,92.

c) per quanto concerne le spese di procedura sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di **Euro 50,00**, ai sensi dell'art. 19 comma 6 della delibera n. 173/07/Cons.

Adempimenti Contabili di cui alla l.r. n. 28/2001 e al Regolamento di Amministrazione e Contabilità del Consiglio Regionale.
--

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Visto il D.Lgs. n. 165/2001 e succ. mod. ed int.;

Vista la L.G. n. 6/2007;

Vista la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 328 del 29.12.2009.

DETERMINA

In accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra . . . che la società OKcom S.p.a.(già Teleunit) in persona del legale rappresentante pro-tempore, con sede in Milano alla Via Monte Penice, n. 7 provveda a:

- dare atto dell'intervenuta risoluzione contrattuale formalizzata con raccomandata a/r inviata dall'istante in data 25.05.2011 e ricevuta in data 07.06.2011;
- stornare la fattura n. 206714 del 03.06.2011 di Euro 40,00 e la fattura n. 262407 del 01.08.2011 di Euro 108,92;
- liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di **Euro 50,00**, ai sensi dell'art. 19 comma 6 della delibera n. 173/07/Cons.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

La somma corrisposta relativa all'indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS. il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La presente determina è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

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 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 sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Di dare infine atto che il presente provvedimento, costituito da n. 5 (cinque) fasciate sarà trasmesso in copia alla Segreteria Generale del Consiglio per la raccolta e la pubblicazione per 5 giorni all'Albo e che l'originale sarà conservato presso questo Servizio.

Di dare atto che il presente procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le Direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto, è conforme alle risultanze istruttorie.

Bari, 2012 3 settembre

Il Direttore

(Dott. Domenico Giotta)

La presente copia composta
di n° 5 (cinque) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.



Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA

