

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

L. ANGELINI / OKCOM xxx

(LAZIO/D/718/2013)

Registro Corecom n. 05/2015

IL DIRIGENTE

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*”;

VISTO il decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, recante “ *Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 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 del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “ *Regolamento*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente sig. L. Angelini presentata in data 12 novembre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Okcom la sospensione senza preavviso della linea con indebita fatturazione dei servizi non fruiti, la fatturazione successiva all’attivazione di nuova utenza con altro operatore, la perdita della numerazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- Dal mese di gennaio/febbraio 2013 non era stato più possibile effettuare chiamate in uscita;
- vista l’impossibilità di contattare Okcom in quanto i recapiti risultavano irraggiungibili, aveva stipulato un contratto con altro operatore (Telecom Italia), con attribuzione di nuova numerazione;
- nonostante la mancata fruizione dei servizi, Okcom aveva continuato ad emettere fatture.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto un indennizzo per le spese sostenute per il cambio operatore e per il cambio di utenza telefonica, e l'annullamento delle fatture emesse da febbraio a luglio 2013.

Motivazione della decisione

Si premette che l'operatore non ha svolto alcuna attività difensiva, e che non ha presentato memorie e documenti, applicandosi pertanto quanto disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., come modificato dalla Legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

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

Sull'interruzione del servizio e sull'annullamento delle fatture

La controversia verte sull'improvvisa parziale interruzione della linea voce, abilitata al solo traffico entrante da gennaio/febbraio 2013.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nella fattispecie dedotta, vale quanto stabilito ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), ossia che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Orbene, nel caso di specie, l'operatore non ha svolto alcuna attività difensiva, non fornendo pertanto alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla parziale interruzione del servizio, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo per il disservizio, da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Okcom xxx

Al fine di determinare il periodo indennizzabile, si prende a riferimento quale dies a quo il 1 febbraio 2013, secondo quanto dichiarato dall'utente e considerato il primo Conto Okcom contestato, e quale dies ad quem la data del passaggio ad altro operatore (7 aprile 2013) risultante dalla lettera di Telecom Italia in atti.

Pertanto, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 5.2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, considerate le date d'inizio e di fine del disservizio come sopra precisate, spetta all'utente un indennizzo di Euro 162,50.

Si riconosce altresì all'utente il diritto allo storno delle fatture emesse dalla mensilità di febbraio 2013 in poi, evidenziando che le stesse contengono addebiti non dovuti, a fronte dell'inesatto adempimento di Okcom alle proprie obbligazioni contrattuali, e dell'impossibilità di contestazione immediata delle fatture per irraggiungibilità dei recapiti dell'operatore .

Non può invece essere accolta la domanda di rimborso dei costi sostenuti per il passaggio ad altro operatore, perché non documentati dall'utente nell'ammontare e nell'effettivo pagamento.

Sulla perdita della numerazione

La domanda dell'utente non può essere accolta, non essendo stato provato il numero di anni di precedente utilizzo della numerazione.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00, da porsi a carico di Okcom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte dall'utente e della mancata attività difensiva di Okcom.

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. L. Angelini nei confronti della società Okcom xxx
2. La società Okcom xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di Euro 162,50 (centosessantadue/50) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 5.2 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società Okcom xxx è tenuta a stornare tutte le fatture emesse a carico dell'utente a partire dal Conto febbraio 2013.
4. La società Okcom xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 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 ulteriore 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma 25/02/2015

Il Dirigente

Dott. Aurelio Lo Fazio

Fto