

**DELIBERA DL/099/14/CRL/UD del 23 settembre 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**G. V. / OKCOM █████**

**IL CORECOM LAZIO**

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 23 settembre 2014;

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19 recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito per brevità "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 19.7.2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/455/2013, con la quale il Sig.G. V. (di seguito, per brevità, Sig.V.) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Okcom █████ (di seguito, per brevità, anche denominata "Okcom");

VISTA la nota del 2.08.2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando, a pena di irricevibilità, i termini per lo scambio di memorie, documentazione e repliche;

VISTE la memoria depositata dall'utente il 13.9.2013;

PRESO ATTO delle memorie del gestore pervenute il 3.10.2013;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **A. – Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento**

L'utente, all'esito del tentativo obbligatorio di conciliazione C-2705-2013 presso il Corecom Lazio, concluso con esito negativo per mancata comparizione del gestore, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Okcom rappresentando quanto segue:

- dal 10 gennaio 2013 il servizio di telefonia sulle due linee fisse risultava sospeso in ricezione ed il collegamento ad internet era intermittente; contattato il servizio clienti veniva informato che Okcom aveva problemi con la proprietà dei ponti di trasferimento del sistema telefonico; il 15 gennaio i numeri dell'assistenza clienti risultavano non funzionanti; l'8 aprile 2013 veniva riattivato; richiedeva una somma quantificata in euro 52.800,00 "per mancanza di linea telefonica in ricezione" per il periodo di disservizio, la possibilità di passare ad altro operatore telefonico, oltre alla riduzione delle fatture pagate per i mesi di gennaio, febbraio, marzo e aprile 2013. Si riservava di adire le vie legali per il maggior danno subito.

#### **B. – Motivi della decisione**

##### **B1) Considerazioni in rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del regolamento ed è pertanto ammissibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Deve pertanto rigettarsi la domanda così come quantificata dall'utente, perché di natura risarcitoria, considerata anche la documentazione allegata a supporto.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda viene interpretata e limitata come domanda di rimborso di somme eventualmente non dovute e di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale inadempimento, nella fattispecie rappresentato dalla sospensione del servizio.

Viene altresì rigettata la richiesta di "riconoscere la possibilità di passare ad altro operatore" essendo competenza dell'Autorità adita solo verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, ai sensi dell'art. 19.4 del Regolamento: "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".

Nella fattispecie non risulta che l'utente abbia intrapreso una procedura di portabilità verso altro gestore non andata a buon fine per inadempimento di Okcom e la facoltà di richiedere il passaggio ad altro gestore è sempre esercitabile visti i codici di migrazione riportati nelle fatture.

Viene stralciata la memoria difensiva dell'operatore perché depositata oltre il termine concesso con lettera di avvio del procedimento.

## **B2) Sulla disattivazione delle utenze e rimborso delle fatture.**

Pacifica l'esistenza del contratto per due linee fisse, tra l'operatore e l'utente, la controversia verte sulla fondatezza della pretesa di quest'ultimo ad essere indennizzato per la sospensione del servizio in ricezione dal 10 gennaio 2013 al 8 aprile 2013 sulle due linee fisse delle quali è titolare.

La pretesa dell'utente è fondata e va pertanto accolta.

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, la società Okcom non ha svolto alcuna attività difensiva per irricevibilità della memoria di cui in premessa, non fornendo pertanto alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla sospensione del servizio, che ha interessato le utenze telefoniche dal 10 gennaio 2013 al 8 aprile 2013. Pertanto, spetta all'utente la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione del servizio telefonico in entrata dovendosi evidenziare che, in mancanza di prova contraria, il disservizio nel periodo dedotto è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Okcom [REDACTED]

In applicazione dell'art.5.2 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS che prevede che "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio (.....) gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento" ; considerato che

le due linee hanno subito, come dedotto dall'utente, la parziale interruzione del servizio (chiamate in ricezione), spetta all'utente un indennizzo nel periodo dedotto pari ad Euro 440,00.

Si riconosce altresì all'utente il diritto a rimborso delle somme pagate a fronte della parziale fruizione del servizio, per un totale di Euro 65,00 così ripartito:

Euro 16,30 (i.i.) sulla fattura n.124.764 del 1.2.2013 quale quota parte di canone non dovuto e spese fisse per i 22 giorni del mese di gennaio interessati dalla parziale fruizione del servizio; Euro 20,72 (i.i.) sulla fattura n.137.126 del 1.3.2013 quale quota parte di canone non dovuto e spese fisse per il mese di febbraio interessato dalla parziale fruizione del servizio; Euro 22,90 (i.i.) sulla fattura n.148.804 del 1.4.2013 quale quota parte di canone non dovuto e spese fisse per il mese di marzo interessato dalla parziale fruizione del servizio; Euro 5,18 (i.i.) sulla fattura n.159.014 del 1.5.2013 dell'importo complessivo di Euro 55,41, quale quota parte di canone non dovuto e spese fisse 7 giorni di aprile interessati dalla parziale fruizione del servizio.

#### **B4) Sulle spese della procedura.**

Infine, quanto alle spese della procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, della mancata partecipazione ai procedimenti di conciliazione e definizione, si ritiene congruo liquidare l'importo complessivo di euro 200,00 a titolo di rimborso spese per la procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. G. V. nei confronti dell'operatore Okcom sia da accogliere nei termini di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

## DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla Sig.ra G. V. in data 19 luglio 2013.

La società Okcom [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore del sig. G. V., tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 440,00= (quattrocento quaranta/00=), a titolo di indennizzo per il disservizio sulle due linee contrattualizzate, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 65,00= (sessantacinque/00) a titolo di rimborso di canoni non dovuti, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data dei rispettivi pagamenti;
- c) euro 200,00=(duecento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 23 settembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto