

**DELIBERA DL/041/15/CRL/UD del 30 marzo 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**S. S./ OKCOM XXX  
(LAZIO/D/128/2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 30 marzo 2015;

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 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 Lazio 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 S. S., presentata in data 06.02.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

Nell’istanza introduttiva e nella memoria difensiva, l’utente ha lamentato:

- di avere subito l'interruzione dei servizi voce e adsl attivi con il gestore OkCom sulla propria utenza residenziale fissa 06.99170462, a far data dal mese di gennaio 2013;

- di avere ripetutamente reclamato il disservizio, senza ottenere mai alcuna risposta né la soluzione del guasto;

- stante l'inadempimento di OkCom, il 17.10.2013 l'utente sottoscriveva contratto con Vodafone, con richiesta di portabilità del numero;

- il 29.11.2013, a fronte della mancata migrazione, l'utente si vedeva costretto a sottoscrivere nuovo contratto con Vodafone per l'attivazione di una nuova numerazione, con conseguente perdita della vecchia numerazione; l'attivazione avveniva nello stesso mese di novembre 2013.

L'utente chiedeva pertanto, a carico di OkCom, l'indennizzo per l'interruzione del servizio a far data dal gennaio 2013; l'indennizzo per la mancata migrazione; l'indennizzo per la perdita della numerazione.

L'utente depositava copia dei reclami scritti inviati a OkCom (primo reclamo del 16.2.2013, in cui l'utente lamenta l'interruzione dei servizi "da circa un mese"); copia della email di conferma di Vodafone del 17.10.2013; copia della email di conferma di Vodafone del 29.11.2013; copia della prima fattura emessa da Vodafone il 14.1.2014; copia dell'ultima fattura emessa da OkCom il 1.11.2013.

## **2. La posizione dell'operatore OkCom.**

La società OKcom ha tenuto un comportamento negligente ed omissivo, attesa l'assoluta mancata partecipazione al procedimento di conciliazione, alla cui udienza non è comparsa, ed a quello di definizione, ove ha omesso di svolgere qualsivoglia attività deduttiva e difensiva. A tale circostanza consegue pertanto l'implicita acquiescenza ed accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate da parte istante in ordine alla dedotta interruzione del servizio a far data dal mese di gennaio 2013.

Rileva, infatti, a tal fine, l'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*; in caso di contestazione, incombe dunque sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Ai sensi della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, infatti, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nel caso di specie, la società OKcom non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla interruzione dei servizi sull'utenza da qua lamentata a far data dal gennaio 2013.

Sussiste, pertanto, in capo all'operatore OKcom una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile per il disservizio lamentato: si rileva, infatti, che, in mancanza di prova contraria, l'interruzione dei servizi voce e adsl è da imputarsi esclusivamente alla società Okcom. L'accertata imputabilità del predetto disservizio in capo al gestore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base a quanto previsto dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale, nel caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di disservizio, per ciascun servizio (voce e adsl) interessato: pertanto, la misura dell'indennizzo spettante, da computarsi per il periodo 15.1.2013 (data presumibile dell'interruzione) al 15.11.2013 (data dell'attivazione della nuova utenza da parte di Vodafone) è di complessivi Euro 3.040,00.

L'utente ha altresì chiesto l'indennizzo per la mancata migrazione e per la perdita della numerazione, imputabili a suo dire a OkCom.

Le predette domande non possono essere accolte, neppure invocando il principio di non contestazione sopra richiamato.

L'utente ha infatti dedotto, ma ha ommesso di provare, di avere richiesto a Vodafone la migrazione con portabilità della numerazione e che, poiché tale migrazione non andava in porto, ha dovuto attivare un nuovo contratto con nuova numerazione. La documentazione depositata in atti, non consente in alcun modo di ritenere provato che l'utente avesse chiesto la migrazione con portabilità della numerazione, né che la migrazione non sia andata a buon fine né, infine, che tale mancato esito positivo possa essere imputato a OkCom.

### **3. Sulle spese del procedimento**

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerate le difese svolte dal solo utente ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti, ivi compresa la mancata partecipazione di OkCom alla procedura di conciliazione ed a quella di definizione.

\*\*\* \*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

Vista la relazione del responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Accoglie parzialmente l'istanza di S. S. nei confronti della società OKCOM xxx

**2.** La società OKCOM xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 3.040,00= (tremila quaranta/00=), a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

**3.** La società OKCOM xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**4.** 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.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, lì 30 marzo 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto