

DELIBERA n.	66/2015
TITOLO	2013.1.10.21.1277 2015.1.10.4.1
LEGISLATURA	X

Il giorno 02/10/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E OKCOM X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto l'art. 2697, comma 1 c.c.;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Viste le delibere Agcom nn. 70/12/CIR, 118/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 5/15, 30/15, 47/15, 55/15 e Corecom Lazio nn. 33/10, 10/11 e 50/12 e le determinazioni Corecom Abruzzo n. 30/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 5/15;

Visto lo "*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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1849);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 02 ottobre 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

La società istante X lamenta di aver subito da parte di Okcom X (di seguito Okcom) la disattivazione dell’utenza fissa n. X. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante dichiara quanto segue:

- di essersi accorto il giorno 24.01.2013 dell’impossibilità di effettuare e di ricevere chiamate sulla summenzionata utenza fissa aziendale;
- di aver richiesto più volte la riattivazione della linea, senza risultato.

In base a tali premesse, l’utente richiede:

- a) l’attivazione immediata dell’utenza;
- b) un congruo indennizzo per i disagi;
- c) lo storno delle fatture.

2. La posizione dell’operatore

La società Okcom X, pur ritualmente notiziata dell’avvio del procedimento (prot. n. AL.2014.30544 del 31/07/2014), non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte deve essere respinta come di seguito precisato.

In via preliminare si evidenzia che nonostante sia stato concesso alle parti, nel rispetto dell’art. 16, comma 2 del Regolamento, il termine di rito per il deposito di memorie difensive, repliche e documenti ritenuti utili per la definizione della controversia, non risulta agli atti che esse vi abbiano provveduto.

Parte istante fornisce una descrizione dei fatti troppo sintetica e per nulla esaustiva. L'incompletezza di tale indicazione fattuale "trascina" con sé anche le domande, che sono avanzate in modo del tutto carente sotto il profilo delle prove a sostegno, atteso che non è stato allegato nessun documento a supporto dell'istanza GU14, nonché in modo eccessivamente generico. Sulla ripartizione dell'onere della prova, in primo luogo, deve richiamarsi la disciplina generale di cui all' art. 2697, comma 1 c.c. secondo la quale è la parte attrice a dover fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che intende fare valere in giudizio, norma della quale è ormai consolidata l'applicazione giurisprudenziale, recepita dall'Autorità. In secondo luogo, passando alla disamina delle singole richieste, si rileva innanzitutto che la richiesta di indennizzo sub b è stata formulata genericamente per i "disagi" senza riferimento ad una particolare fattispecie di indennizzo. Benché sulla base delle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS - che al punto III.1.2 prevedono che "le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare" - la domanda potrebbe essere ragionevolmente ricondotta alla fattispecie della sospensione del servizio, che è in effetti l'unico disservizio dedotto dalla parte, manca comunque agli atti ogni indicazione circa l'arco temporale in cui si è verificata la lamentata sospensione, indicazione che non emerge nemmeno dalla parte fattuale dell'istanza rendendo impossibile a codesto Comitato la quantificazione dell'eventuale ristoro indennitario (v. delibera Agcom n. 118/12/CIR, delibere Corecom Lazio nn. 33/10, 10/11 e 50/12). E ancora, benché la sospensione dell'utenza rientri tra le ipotesi di indennizzo c.d. automatico - per le quali la delibera Agcom n. 73/11/CONS di adozione del Regolamento indennizzi, al paragrafo II.viii, prevede che "l'indennizzo deve avvenire in maniera automatica, e quindi a prescindere da un'apposita richiesta di indennizzo da parte dell'interessato" - nel caso di specie l'assenza di un qualsiasi riferimento in merito al periodo di sospensione rende ugualmente del tutto indeterminata la domanda in esame. Manca inoltre ogni riferimento alle riferite segnalazioni, da intendersi come segnalazioni di guasto effettuate direttamente all'operatore oppure come reclami avanzati allo stesso per iscritto oppure ancora al servizio clienti. Ciò renderebbe inefficace il meccanismo stesso dell'indennizzo automatico considerato che, prosegue la sopra citata delibera, l'operatore in queste fattispecie "è chiamato a provvedere alla corresponsione dell'indennizzo a prescindere da un'apposita richiesta in tal senso, ma al solo accertamento, su segnalazione dell'utente interessato, di aver provocato tale disservizio". E d'altronde nemmeno un provvedimento temporaneo ex art. 5 del Regolamento è stato richiesto all'intestato Corecom, posto che si tratta del rimedio appositamente previsto

dalla normativa al fine di ottenere la riattivazione del servizio nel caso si ritenga che sia stato illegittimamente interrotto. La richiesta avanzata sub a, inerente appunto l'attivazione del servizio, non può trovare comunque accoglimento in questa sede sul presupposto che il provvedimento decisorio che l'Autorità è competente ad adottare è a contenuto c.d. vincolato, ossia può avere ad oggetto unicamente la condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi o storni di fatture illegittimamente emesse e/o a corrispondere indennizzi, come previsto dall'art. 19, comma 4 del Regolamento, norma ampiamente applicata in questa sede (si vedano tra le più recenti, le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 5/15, 30/15, 47/15, 55/15 e la determinazione n. 5/15). Rispetto, infine, alla richiesta sub c manca una qualsiasi indicazione delle fatture di cui l'istante chiede lo storno o più genericamente delle somme che la parte ritiene oggetto di illegittima fatturazione, manca la prova della relativa contestazione e manca la copia stessa delle fatture, mancanze queste che rendono di impossibile inquadramento la domanda. In questo senso si è pronunciata anche l'Autorità che, *ex multis* con delibera n. 70/12/CIR, in tema di pretesa illegittimità della fatturazione e conseguente richiesta di rimborso degli importi pagati dall'utente, ha ritenuto passibile di rigetto la domanda dell'utente che non abbia adempiuto "l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture".

L'operatore non ha svolto alcun tipo di attività difensiva; in particolare, nel comunicare la propria mancata adesione al prodromico tentativo di conciliazione dichiarando di aver presentato istanza di ammissione alla procedura straordinaria di concordato preventivo, ha specificato che "la possibilità di proseguire l'azione difensiva, tramite invio di memorie e scritti difensivi, nonché la possibilità di prendere parte a qualsivoglia procedimento dinanzi a Codesto III.mo Comitato risulta, allo stato attuale, inibita e sospesa fino alla successiva fase della procedura che meglio determinerà la prosecuzione delle vicende processuali e non della scrivente società"(prot. n. 8050 del 22/02/2013).

Nel caso di specie - a parte la posizione dell'operatore derivante dalle dichiarazioni sopra riportate - mancano in ogni caso gli elementi istruttori minimi utili ai fini della decisione e deve ritenersi che, in conformità ad altro precedente, "l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura del disservizio asseritamente subito, che sotto il profilo della durata dello stesso, rende la domanda assolutamente indeterminata e perciò non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo" (si veda la determina Corecom Abruzzo n. 30/12).

Alla luce di tutto quanto esposto, pertanto, tutte le richieste non possono trovare accoglimento. Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di X nei confronti di Okcom X per le motivazioni di cui in premessa.

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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza