

Determinazione n. 14/2016

DEFC.2016.14

Tit. 2013.1.10.21.1757

Del 22/06/2016

**OGGETTO: Definizione controversia XXX / OKCOM X**

La Responsabile del Servizio

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 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;

Viste 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 dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di OKcom X (di seguito OKcom) il continuo malfunzionamento della linea interessata e la prosecuzione della fatturazione a seguito di disdetta. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere un contratto in essere con OKcom da diversi anni;
- di aver subito, nel gennaio 2013, sulla linea telefonica associata al contratto di abbonamento diversi malfunzionamenti;
- di avere provato a contattare il servizio clienti sul numero indicato in fattura ma risultava inesistente;
- di aver avanzato in data 28/02/2013 formale disdetta del contratto di abbonamento a mezzo raccomandata A/R;
- di avere continuato a ricevere fatture nonostante la disdetta e di avere avanzato un reclamo a mezzo fax in data 30/05/2013.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- a) l’indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta;
- b) lo storno della posizione debitoria;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- c) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30/05/2013;
- d) l'indennizzo per il malfunzionamento della linea.

## 2. La posizione dell'operatore

A seguito dell'avvio del procedimento Okcom non ha ritenuto di produrre memorie a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante.

## 3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di OKCom, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dal Sig. XXX.

- a) Le domande a) e b) sono trattate in maniera congiunta e sono da rigettare. Preliminarmente, si specifica che la domanda sub a) non riguarda una fattispecie prevista dal Regolamento Indennizzi, ed è da interpretare solo in termini di storno della posizione debitoria, e pertanto, la stessa si considera contemplata nella richiesta sub b). Nel caso di specie, l'istante dichiara di aver avanzato al gestore formale disdetta dal contratto di abbonamento a mezzo raccomandata A/R, ma non risulta depositata agli atti né la comunicazione di disdetta, né alcuna prova che attesti la ricezione della stessa da parte del gestore. La ricevuta di consegna depositata agli atti, infatti, non è riconducibile ad alcuna comunicazione di disdetta dal contratto di abbonamento con il gestore. Pertanto, mancando il presupposto documentale relativo alle domande in esame si ritiene di rigettare le richieste sub a) e sub b).
- b) Le domanda c) è da accogliere. Dalla documentazione prodotta si rileva che, in data 30/05/2013, l'istante ha avanzato a mezzo fax un reclamo al gestore provando in atti la ricezione della comunicazione da parte dello stesso. Okcom non ha provato di aver risposto al reclamo nel termine di 30 giorni previsto ai sensi dell'articolo 6,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

comma 5 della carta dei servizi, pertanto, l'accertata responsabilità per la mancata risposta al reclamo da parte del gestore implica la corresponsione di un indennizzo ai sensi dell'articolo 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, secondo il quale "[s]e l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Il periodo per calcolare l'indennizzo in questione decorre dal 01/07/2013 (data determinata sommando alla data di presentazione del reclamo, cioè il 30/05/2013, il termine di 30 giorni previsto dalla carta dei servizi, entro cui il gestore avrebbe dovuto rispondere all'utente) fino al 18/10/2013, data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia innanzi al Corecom, come previsto dal punto III.5.1 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, per un di totale di 110 giorni. L'utente ha, quindi diritto, alla corresponsione dell'importo complessivo di euro 110,00.

- c) La domanda d) è da rigettare. Nel caso di specie, l'istante dichiara di aver subito dei malfunzionamenti sull'utenza interessata a partire dal mese di gennaio 2013 e di aver contattato il servizio clienti senza alcun riscontro, fino ad avanzare al gestore formale disdetta del contratto, in data 28/02/2013. L'istante, però, oltre ad aver descritto in maniera molto generica il disservizio lamentato, non ha fornito alcuna prova di aver informato il gestore durante il periodo del malfunzionamento, quindi, in tempo utile per consentire a quest'ultimo di intervenire e risolvere le problematiche riscontrate. Infatti, l'unico reclamo che risulta avanzato è datato 30/05/2013 e, quindi, successivamente al periodo interessato. Pertanto, non risultando agli atti che il gestore sia stato effettivamente informato durante il malfunzionamento, non è provato che fosse a conoscenza del problema in modo da poter azionare i rimedi previsti per una risoluzione. Ne deriva, quindi, che non sussistono le condizioni tali per cui possa essere imputata alcuna responsabilità in capo all'operatore, in ordine a quanto lamentato dall'istante, che, di conseguenza, non ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per il malfunzionamento lamentato. Pertanto, la domanda in oggetto deve essere respinta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Okcom X per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 110,00 (centodieci,00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
2. La società Okcom X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Patrizia Comi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)