

Determinazione n. 16/2016

DEFC.2016.16

Tit. 2013.1.10.21.1847

Del 20/7/2016

**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";

Viste le delibere Agcom n. 27/14/CIR e n. 28 /14/ CIR;



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

**a) La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Okcom X (di seguito Okcom) l’interruzione senza preavviso dei servizi di telefonia fissa e ADSL. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver stipulato in data 5/1/2011 un contratto con il gestore per la fornitura del servizio di telefonia fissa e ADSL;
- di aver subito l’interruzione di entrambi i servizi a partire dal 25/1/2013;
- di aver provveduto a contattare il servizio clienti ottenendo riscontro solo in data 28/1/2013, quando apprendeva che Okcom era soggetto a fallimento e quindi non sarebbe più stato in grado di fornire i servizi contrattuali pattuiti;
- di aver quindi provveduto, tramite e-mail del 28/01/2013 e raccomandate A/R dell’08/02/2013 e del 14/03/2013 a richiedere le modalità di restituzione del modem, ad informare il gestore in merito alla revoca del RID per il pagamento delle fatture e alla difficoltà di attivare la procedura di migrazione verso altro gestore in quanto l’utenza risultava assegnata ad altra persona;
- di avere dovuto attivare una nuova utenza per poter iniziare ad usufruire dei servizi di telefonia fissa e ADSL;
- di aver continuato a ricevere fatture tra cui la n. 13749 di euro 75,53 comprensiva di euro 30,00 per costi di disattivazione non dovuti, in quanto la migrazione è stata richiesta solo per causa imputabile a Okcom.



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)

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

- a) lo storno delle fatture n. 125514 del 1/2/2013 di euro 40,38 e n. 137849 del 1/3/2013 di euro 75,53 in quanto relative a servizi di cui l'utente non ha potuto usufruire;
- b) lo storno della fattura n. 149496 del 1/4/2013 di euro 202,19 relativa a "rimessa apparati" non dovuta, in quanto l'istante aveva più volte richiesto le modalità di restituzione.

**b) La posizione dell'operatore**

Okcom, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

**c) Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte 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 domanda è accolta parzialmente. Dalla documentazione in atti, si rileva che l'istante ha subito, da parte del gestore, l'interruzione senza preavviso dei servizi fonia e ADSL a partire dal 25/01/2013, che ha provveduto a contattare Okcom prima telefonicamente, senza esito, e in un secondo momento per iscritto, con e-mail del 28/01/2013, con raccomandata A/R dell'08/02/2013 e con raccomandata A/R del 14/03/2013. Okcom non ha dato riscontro alle succitate comunicazioni e non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente all'interruzione della linea, nonostante, in caso di contestazione dell'utente, incomba sull'operatore l'onere di provare la



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)

regolare e continua fornitura del servizio. Pertanto, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio di fonia vocale e ADSL è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Okcom. Ne deriva che non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Okcom in merito a fatture riconducibili al periodo in cui l'utente non ha potuto fruire dei servizi (delibere Agcom n. 27/14/CIR e n. 28 /14/ CIR) che, nel caso di specie, risulta essere il periodo successivo al 25/01/2013. Nello specifico, l'istante richiede lo storno della fattura n. 125514 del 1/2/2013 di euro 40,38 che si riferisce al mese di gennaio 2013. Considerato che il disagio subito dall'istante è iniziato in data 25/01/2013, non sono dovuti al gestore gli importi successivi a tale data. Pertanto l'utente, rispetto a tale fattura ha diritto allo storno di euro 9,12, calcolati dividendo l'importo totale della fattura di euro 40,38 per 31, cioè il numero dei giorni del mese di gennaio interessato e moltiplicando tale importo di euro 1,30 per 7 giorni relativi al periodo che va dal 25 gennaio 2013 (inizio del disservizio) al 31 gennaio 2013 (ultima data utile del periodo di riferimento della fattura). Per quanto riguarda, invece, la fattura n. 137849 del 1/3/2013 di euro 75,53, riferendosi al mese di febbraio 2013, l'utente ha diritto allo storno integrale della stessa in quanto relativa a servizi di cui l'utente non ha potuto usufruire.

- b. La domanda è accolta. L'attività istruttoria, accertato il disservizio subito dall'istante secondo quanto indicato al capo a), rileva che lo stesso ha più volte richiesto al gestore la modalità di restituzione degli apparati, con e-mail del 28/01/2013, con raccomandata A/R dell'08/02/2013 e con raccomandata A/R del 14/03/2013, di cui deposita agli atti l'avviso di ricevimento. Il gestore non ha provato di aver dato riscontro all'istante fornendogli indicazioni in merito. Ne deriva che l'istante non può essere ritenuto responsabile della mancata riconsegna dell'apparato, di cui oltretutto ha usufruito parzialmente a causa del malfunzionamento lamentato e mai risolto, e di conseguenza, non può essergli addebitata alcuna corresponsione. Pertanto, si ritiene di accogliere la richiesta di storno della fattura n. 149496 del 1/4/2013 di euro 202,19, in quanto non dovuta.

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



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)

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Okcom X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Okcom X è tenuta a stornare in favore dell'istante:
  - I. euro 9,12 (noveuro/12) dalla fattura n. 125514 del 1/2/2013 di euro 40,38;
  - II. euro 75,53 (settantacinque/53) relativamente alla fattura n. 137849 del 1/3/2013;
  - III. euro 202,19 (duecentodieci/19) relativamente alla fattura n. 149496 del 1/4/2013.
3. La società Okcom 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)