

Protocollo: vedi segnatura XML

Tit. 2014.1.10.21.46

**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 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

**a) La posizione dell’istante**

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

- di aver subito il malfunzionamento dei servizi di telefonia fissa e ADSL, dal 18/1/2013 fino a metà febbraio 2013;
- di aver provveduto a contattare il servizio clienti senza ottenere riscontro;
- di aver avuto ripercussioni sulla propria attività commerciale a causa della sua mancata reperibilità.

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

- a) Il rimborso per danni morali e mancato fatturato stimato per euro 3.000,00.

**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.



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) 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.

- a) 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 da parte istante. Inoltre, si precisa che la domanda sub a), così formulata, non può essere trattata. Infatti, secondo l'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, "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". Ciò premesso, va osservato che il Corecom "dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare.". Pertanto, anche se la richiesta avanzata da parte istante risulta formulata in maniera non rispondente a ciò che rientra nell'ambito di valutazione del Corecom ai sensi dell'art. 19 comma 4) della Delibera 173/07/CONS, la stessa va interpretata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, ovvero come richiesta di indennizzo, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione". Pertanto, la domanda dell'utente è interpretata quale richiesta di indennizzo per il malfunzionamento parziale della linea voce e ADSL. L'istante ha dichiarato di aver subito una irregolare e discontinua erogazione dei servizi di telefonia fissa e ADSL a partire dal 18/01/2013 fino a metà febbraio 2013 nonostante avesse più volte tentato, senza esito, di mettersi in contatto con l'operatore per segnalare e risolvere il problema. Okcom non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente ai disservizi subiti dall'istante, nonostante, in caso di contestazione dell'utente, incomba sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Ne deriva che l'istante ha diritto alla corresponsione di



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)

un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi nel periodo che intercorre tra il 18/01/2013 (data di inizio del disservizio), e il 15/02/2013 (data di risoluzione del disservizio indicata da parte istante), in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale "[n]el caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, 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 l'utenza oggetto del disservizio appartiene alla tipologia business (il che comporta, in forza dell'art. 12 della delibera 73/11/CONS, il raddoppio dell'indennizzo), e che i servizi interessati sono due (linea voce e Adsl) l'indennizzo deve essere così calcolato: euro 2,50 x 2 servizi (voce e Adsl) x 29 gg. x 2 (utenza di tipo business) = 290,00 euro di indennizzo.

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

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 pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 290,00 (duecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per discontinua erogazione dei servizi voce e adsl per 29 giorni complessivi di disservizio.



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)

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.

*Firmato digitalmente*

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)