

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.14
LEGISLATURA	X

Il giorno 10/01/2017 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 RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE XXX / OKCOM E TELECOM ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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 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 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 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";

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.9);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 gennaio 2017;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la sospensione del servizio e il ritardo nella migrazione da parte delle società Okcom X (di seguito Okcom) e Telecom Italia X (di seguito Telecom). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 14.01.2009 veniva sottoscritto contratto con l'operatore Okcom per i servizi di telefonia fissa e internet sulla linea fissa business;
- a gennaio 2013, nonostante le bollette fossero state regolarmente saldate, il servizio veniva sospeso;
- dopo diversi tentativi si riusciva a parlare con un operatore il quale riferiva che il disagio era dovuto ad un problema di gestione sulla rete tra Okcom e Telecom;
- la situazione non cambiava e, in data 21.02.2013, veniva inviata raccomandata per sollecitare la risoluzione del problema, a cui però non seguiva nessuna risposta;
- a febbraio 2013 si decideva di richiedere rientro in Telecom, che avveniva solo il 03.05.2013, dopo cinque mesi di disservizio telefonico.

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

- a) indennizzo per la mancata fruizione dei servizi;
- b) storno dell'insoluto;
- c) indennizzo per la ritardata migrazione in Telecom;
- d) indennizzo per la mancata risposta a reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Okcom non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

Telecom chiede il rigetto delle domande avversarie perché infondate in fatto e in diritto. Precisa che i disservizi lamentati si riferiscono ad un periodo in cui l'utenza era intestata all'operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Okcom e, si rileva, che Telecom, come noto all'Agcom, aveva risolto per morosità il contratto con detto operatore e, nonostante fossero state proposte delle soluzioni per ovviare ai problemi dei disservizi, non venivano implementate per colpa di Okcom. Per quanto concerne la migrazione, l'ordine, a causa dell'inadeguatezza della soglia di lavorazione giornaliera delle migrazioni da parte di Okcom rimaneva "appeso". Solo l'ordine di rientro dell'utenza caricato in data 1.02.2013 e chiuso in data 24.04.2013 è andato a buon fine e Telecom ha potuto riattivare la risorsa telefonica in questione in data 3.05.2013.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta sub a) viene accolta. Secondo l'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01) per dimostrare l'inesatto adempimento dell'obbligazione, all'istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza, gravando sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. Anche l'Agcom ha più volte statuito che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Orbene, nel caso di specie, la società Okcom non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico, che ha interessato l'utenza dai primi di gennaio 2013. Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio dal 14 gennaio 2013 (data in cui Telecom dichiara di aver risolto per morosità il contratto con Okcom e dunque sospeso il servizio) al 3 maggio 2013 (data di effettivo ripristino del servizio telefonico con il gestore Telecom) per 108 giorni è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della 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 al parametro previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento indennizzi", secondo il quale "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione". Ai sensi dell'art. 12 del Regolamento suddetto, stante la natura business dell'utenza, l'indennizzo da liquidare è calcolato in misura pari al doppio ed ammonta a euro 1.080,00 (milleottanta/00).

- b) La richiesta sub b) viene accolta. Alla luce delle motivazioni di cui al punto a) la richiesta dell'istante di storno dell'importo insoluto è accoglibile, in quanto, a fronte della mancata fruizione del servizio, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Okcom. Dunque, si ritiene di stornare le bollette relative al periodo che va dal 14 gennaio 2013 al 3 maggio 2013.
- c) La richiesta sub c) viene accolta. Dalla documentazione in atti, in particolare dalle schermate, si rileva il corretto operato di Telecom nella procedura di rientro. L'operatore Okcom, invece, non fornisce nessuna prova in forza della quale escludere la propria responsabilità e volta a dimostrare che il ritardo sia dovuto a cause a lui non imputabili. Su questo si fonda il diritto dell'istante alla liquidazione di un indennizzo ai sensi dell'art. 6, comma 2, e art. 12, comma 2, del "Regolamento indennizzi". L'indennizzo, calcolato per euro 10,00 (5,00 x 2) pro die, dall' 11 febbraio 2013 (giorno della richiesta di rientro in Telecom più i dieci giorni previsti dalla disciplina di settore per espletare la procedura) al 3 maggio 2013 (data di espletamento della procedura di rientro), per 80 giorni complessivi, è pari ad euro 800,00 (ottocento/00).
- d) La richiesta sub d) viene accolta. Ai sensi dell'articolo 8 della carta dei servizi Okcom il termine per la definizione dei reclami è di 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Tenendo conto che al reclamo inviato con raccomandata 21.02.2013 non segue nessuna risposta e, l'operatore, senza comunicazione preventiva, non si presenta in udienza di conciliazione (tenuta il 18 dicembre 2013), si ritiene, di riconoscere l'indennizzo massimo di euro 300,00 (trecento/00), in applicazione dell'articolo 11, comma 1, del "Regolamento indennizzi".

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie 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 1.080,00 (milleottanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza (euro 10,00 per 108 giorni complessivi di interruzione del servizio);
 - II. euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per ritardata migrazione (10,00 per 80 giorni complessivi di ritardo);
 - III. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
3. La società OkCOM X è tenuta altresì a stornare le bollette relative al periodo tra il 14 gennaio 2013 al 3 maggio 2013.
4. La società OkCOM X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Firmato digitalmente

Il Segretario
Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom