

Co.Re.Com. Cal./BA

DELIBERAZIONE N. 2

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – xxx di Furgiuele xxxx xxx c/ Okcom xxxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 30/01/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

l'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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 12 aprile 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 18279, con cui la società xxx di Furgiuele xxxx xxxx ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società Okcom xxx., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

vista la nota del 17 aprile 2012 prot. n. 18965, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento;

vista la nota del 29 ottobre 2012 prot. n. 46974, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, la riapertura dei termini per l'avvio del procedimento;

vista la nota del 11 dicembre 2012 prot. n. 54043, con cui è stato comunicato alle parti avviso convocazione di udienza;

visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria.

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente, signor Furgiuele xxx xxxx r.l. del "xxx l'xxx" (utenze n. xxx/xxx- xxx/xxx), titolare delle anzidette utenze di telefonia fissa, avendo in corso una controversia con l'operatore Teleuniti oggi Okcom xxx., ha depositato, presso questo Co.Re.Com., istanza di definizione della controversia, avente ad oggetto : *"richiesta indennizzo per malfunzionamento dei servizi di telefonia, sospensione linea voce, sospensione servizio fax, ostacolo alla migrazione"*.

Lo stesso ha lamentato di aver riscontrato dal mese di luglio 2009, un'improvvisa sospensione del servizio voce e fax, sulle proprie utenze. In particolare, è stata cessata la linea fax portante il numero xxx/xxxx, per cui l'istante, si è ritrovato senza linea fax. Inoltre il servizio di telefonia, dal 25

novembre 2011, risulta non funzionante. A nulla sono valsi i numerosi reclami telefonici inoltrati dal ricorrente. Lo stesso sostiene di non aver ricevuto alcuna risposta da parte dell'operatore.

Quanto sopra rilevato, ha comportato per l'istante l'assoluta impossibilità di fruire del servizio di telefonia fissa, sia in entrata che in uscita, nonché del servizio di invio/ricezione fax per diversi mesi. Per i suesposti motivi, ha deciso di non pagare le fatture inviate dall'operatore.

Il ricorrente, ha esperito davanti a questo Co.Re.Com., tentativo di conciliazione, che si è concluso con un verbale di mancata conciliazione, ex art. 8 comma 3 del su richiamato regolamento, allegato alla delibera AGCOM n. 173/07 Cons..

Il 12 aprile 2012, ha introdotto istanza del presente contenzioso con cui ha ribadito le proprie doglianze, ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione:

" indennizzo pari a Euro 6.000,00

Storno di tutte le fatture a decorrere dall'agosto 2009".

Successivamente all'avvio del procedimento, avvenuto il 17 aprile 2012, il ricorrente nel rispetto dei termini assegnati, ha prodotto memoria difensiva. Nella produzione depositata, il legale dell'Xxx di Furgiuele xxxxxxxx, ha contestato la nullità del contratto stipulato mediante modulo o formulario per espliciti vizi di forma, (in quanto mancante della sottoscrizione del rappresentante commerciale della società). Ha ribadito la viziata fornitura dei servizi, poco efficienti e funzionali all'attività d'impresa stante le continue interruzioni/sospensioni sulle linee preposte. Ha manifestato, alla luce della ricostruzione della fattispecie storica, la responsabilità esclusiva dell'operatore telefonico, per i disservizi subiti e per tale ragione la società attrice - afferma - non è tenuta al pagamento di tutte le fatture dal 10 giugno 2009 al 10 febbraio 2010, e per quelle successivamente inviate a tali date.

Aggiunge che ha provveduto ad inviare numerosi fax di contestazione o reclami, rispettivamente il 6, l'8 e il 31 agosto 2009 e il 10 gennaio 2012, a cui parte avversa non ha mai risposto. Lamenta che il servizio fax, oggetto di un autonomo contratto non ha mai funzionato e pertanto richiede la corresponsione di un indennizzo dal mese di aprile 2009 al gennaio 2012. Distingue inoltre, quale autonoma richiesta di indennizzo, il disservizio subito per il servizio adsl, per il quale la società Teleunit, oggi Okcom, avrebbe dovuto provvedere alla somministrazione.

Per quanto riguarda la numerazione xxx/xxxx (utenza voce), ha aggiunto che vi sono state continue interruzioni, dall'aprile - all'ottobre 2009, che benché reclamate, sono state mai evase da parte della società resistente. Tale comportamento ha inciso negativamente sull'attività della xxxx, sia sotto l'aspetto patrimoniale che per la perdita di chance. Alla luce di tali considerazioni aggiuntive ha chiesto:

" - in via principale, risarcimento per la mancanza totale/parziale di erogazione del servizio fax n. xxx/xxxxrelativo al periodo aprile 2009 al gennaio 2012;

- in via subordinata , sempre in relazione al servizio fax, il riconoscimento di un indennizzo per la mancanza totale/parziale di erogazione del servizio fax n. xxx/xxxxrelativo al periodo aprile 2009 al marzo 2010;

- in via principale, risarcimento per la mancanza totale/parziale di erogazione del servizio adsl n. xxxx/xxxxrelativo al periodo aprile 2009 al gennaio 2012;

- in via principale, risarcimento per la mancanza totale/parziale di erogazione del servizio fisso, n. xxx/xxxxrelativo al periodo aprile 2009 al ottobre 2009;

- in via principale, acclarata la responsabilità esclusiva della società Okcom, per la mancata totale/parziale erogazione dei servizi....la non tenutezza al pagamento di tutte le fatture commerciali emesse a partire dall'aprile 2009 al marzo 2012;

- pagamento delle spese e competenze professionali";

Il 29 ottobre 2012, sono stati riaperti i termini di avvio del procedimento, per la produzione di memorie e repliche. Il ricorrente ha prodotto nuova memoria, la quale richiama integralmente il contenuto e la documentazione già presentata con istanza di avvio del procedimento del 17 aprile

2012. La società Okcom xxxx., il 28 novembre, nel rispetto dei termini assegnati ha prodotto memoria difensiva, (prot. n. 52028, del 29 novembre 2012) con cui contesta le domande dell'istante, eccependo in particolare che:

- 1) il 31 gennaio 2011, la società Teleunit xxxx., ha affittato un proprio ramo d'azienda inerente i servizi di telefonia fissa e internet alla società Okcom xxxx., cedendo a quest'ultima l'autorizzazione generale per la fornitura dei servizi di telefonia;
- 2) l'utenza portante il numero xxx/xxx, riguarda un autonomo contratto di fornitura, stipulato con il xxx di Furgiuele xxxxxxxx, e prevede la somministrazione di un servizio di connessione a banda larga e di fonia tramite VoIP;
- 3) il contratto, in parola, è cessato il 15 febbraio 2010, in conseguenza di migrazione ad altro operatore;
- 4) l'utenza n. xxx/xxxx, prevede un servizio di fonia tramite WLR e un servizio di connettività a banda larga fornito tramite Bitstream. Tali servizi, dal punto di vista tecnico, possono essere considerati indipendenti l'uno dall'altro e quindi, un eventuale disservizio che interessa uno non necessariamente riguarda anche l'altro;
- 5) in riferimento all'utenza n. xxx/xxx, il gestore ha ricevuto successivamente al 31 gennaio 2011, alcune segnalazioni di malfunzionamento riguardante la componente, prontamente gestite tramite intervento dell'operatore o sostituzione dell'apparato necessario al funzionamento;
- 6) la prima segnalazione, datata 10 maggio 2011, è stata gestita dalla società Okcom, nelle due ore successive (come da schermata allegata alle memorie);
- 7) in precedenza, il 13 ottobre 2010, dietro segnalazione del guasto da parte del ricorrente, è intervenuta la società Telecom Italia;
- 8) l'operatore ha sostenuto anche, che nel periodo intercorrente tra il 13 ottobre 2010 (data di intervento della Telecom) e il 10 maggio 2011 (malfunzionamento gestito da Teletu), non vi è stata alcuna segnalazione di disservizio della linea telefonica dell'istante. Lo stesso però, ha omesso di pagare integralmente le fatture in tale periodo di tempo (relative ai mesi di febbraio, marzo, aprile 2011);
- 9) ha prodotto documentazione cui si evince ulteriormente che, le segnalazioni effettuate dall'istante e aperte sul sistema, sono state sempre risolte. Nello specifico, i reclami telefonici presenti (otto), sono così stati gestiti: tre telefonicamente al momento della segnalazione-ristabilendo così la perfetta funzionalità del servizio e aggiornando il cliente telefonicamente o tramite sms-; gli altri (cinque), che hanno reso necessario un intervento tecnico, in un paio di giorni. Nel complessivo i giorni interessati dal disservizio sono stati 16 (allega *screenshot dei trouble ticket* aperti sul sistema);
- 10) tuttavia, nonostante la regolarità di erogazione del servizio, lo stato di insolvenza dell'istante non è stato regolarizzato. Ciò nonostante, il gestore, per diversi mesi, ha continuato ad erogare i servizi, ma, dopo numerosi solleciti ed aver evidenziato la situazione in fattura, ha proceduto il 28 novembre 2011, alla sospensione della linea;
- 11) l'utente ha contattato la società, dichiarandosi disponibile ad una rateizzazione del debito, ma mai formalizzata;
- 12) al persistere dello stato di insolvenza, il 25 gennaio 2012, la società Okcom, ha inviato all'istante, tramite raccomandata, diffida (allegata in atti), con cui chiede il pagamento dell'insoluto, concedendo il termine di 10 giorni, e avvisando l'utente che in mancanza di adempimento si sarebbe provveduto alla disattivazione definitiva dell'utenza ;
- 13) il successivo 10 febbraio 2012, il gestore ha ricevuto, richiesta di migrazione verso altro operatore;
- 14) il 17 aprile, ha ricevuto istanza per provvedimento temporaneo alla quale è stato dato riscontro il successivo 20 aprile 2012;

15) L'insoluto ad oggi, ammonta a Euro 1.081,18. Nelle proprie memorie, la società Okcom si offre disponibile a indennizzare i giorni di disservizio documentati, e stornarli dall'attuale insoluto;

16) Chiede in conclusione il rigetto delle pretese del ricorrente, nonché il pagamento delle fatture insolute.

In data 10 dicembre 2012, (prot. n. 53844), il ricorrente per il tramite del proprio legale di fiducia ha depositato memorie autorizzate, chiedendo e specificando dopo una attenta ricostruzione della vicenda, quanto già sopra articolato; contesta quanto sostenuto dalla società Okcom nelle proprie memorie e ad integrazione specifica che:

- il contratto tra le parti risulta essere viziato in quanto mancante della sottoscrizione del rappresentante commerciale della società convenuta;

- l'attrice ha evidenziato ancora, la viziata fornitura dei servizi di telefonia fissa, fax, nonché internet- adsl;

- in virtù di tali inadempimenti della società convenuta, è stato costretto ad inoltrare richiesta di migrazione della linea telefonica fissa e adsl verso la società Fastweb. Migrazione non andata a buon fine;

- seguito tentativo di conciliazione contro la società Fastweb, la stessa ha corrisposto, la somma di Euro 1.200,00 a titolo di ristoro economico per inadempimento contrattuale;

- contesta, quanto affermato dalla società Okcom in merito alla richiesta e alla successiva migrazione verso la società Fastweb sia della linea telefonica fissa, che della line fax. Sostiene che l'utente non ha mai richiesto tale migrazione;

- tali dati sono confermati dalla produzione delle fatture commerciali che l'xxx ha continuato a ricevere;

- a causa del persistere del malfunzionamento il 7 luglio 2011, il ricorrente ha stipulato con la società Telecom contratto di migrazione relativo alla linea telefonica fissa xxx/xxxx. Tale richiesta, è stata contestata dalla società Okcom (per cui è andata a buon fine solo 7 maggio 2012);

- a ragione di quanto sopra specificato, il ricorrente ha affermato, che non è tenuto al pagamento sia di tutte le fatture emesse con decorrenza 10 giugno 2009 al 10 febbraio 2010 che di quelle successivamente emesse;

- il ricorrente ha ribadito di aver subito un disservizio cronico dell'utenza fax, dato desumibile dalle fatture commerciali emesse con decorrenza aprile 2009 - marzo 2010. In riferimento alla linea adsl invece, ha sostenuto (codice cliente 61115284 fatture 23-55), che la stessa: "*non è stata quasi mai funzionante*". Ha richiamato a tal fine i reclami inviati, a cui la società non ha mai risposto. Per l'utenza di telefonia voce, richiama le continue interruzioni manifestatasi dall'aprile all'ottobre 2009, sempre reclamate e mai evase. Ha sostenuto che Teleunit, non ha mai concordato con il cliente i tempi di riattivazione della linea telefonica fissa. Sostiene che si è tradotto nella mancata erogazione di un servizio pubblico essenziale, quale quello telefonico e adsl, che ha inciso negativamente sullo svolgimento dell'attività professionale dell'attrice, sotto il profilo dei danni patrimoniali, che per la perdita di chance lavorative .

Successivamente, le parti sono state regolarmente convocate per l'udienza di discussione tenutasi il 10 gennaio 2013, a cui ha partecipato solo il legale dell'utente. Il quale ha insistito nelle proprie deduzioni e ha chiesto l'integrale accoglimento della domanda per come formulata e ha prodotto ulteriore documentazione. Il 9 gennaio 2013, (prot. n. 1252), la società Okcom ha fatto pervenire a questo Co.Re.Com., comunicazione con cui ha rappresentato che in data 28 novembre 2012, la società Okcom ha depositato, presso la Sez. Fallimentare del Tribunale di Roma, istanza di ammissione alla procedura straordinaria di Concordato Preventivo. In conseguenza di ciò ha manifestato la sua indisponibilità a proseguire l'azione difensiva, nei termini di partecipazione all'udienza di discussione. Il fascicolo è stato ritirato per la decisione.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Si rammenta, altresì, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nella fase del tentativo di conciliazione, e nello specifico evidenziare che l'udienza si è conclusa con verbale di mancata conciliazione, ex art.8 comma 3 delibera 173/07.

L'udienza di discussione, si è tenuta in quanto richiesta nelle proprie memorie dal ricorrente. Il rappresentante del gestore telefonico, ha fatto pervenire a questo Co.Re.Com., comunicazione con cui ha rappresentato che in data 28 novembre 2012, la società Okcom xxxx, ha depositato, presso la Sez. Fallimentare del Tribunale di Roma, istanza di ammissione alla procedura straordinaria di Concordato Preventivo, in conseguenza di ciò ha manifestato la sua indisponibilità a proseguire l'azione difensiva, nei termini di partecipazione all'udienza di discussione.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

2. Riguardo al merito.

Preliminarmente, ai fini di una puntuale disamina del caso de quo, è opportuno evidenziare che, nel corso dell'istruttoria svolta da questo Co.Re.Com., è emerso che, le numerazioni xxxx/xxxxx e xxxx/xxxx sono intestate al xxxx di Furgiuele xxxxx, utenze business. La linea numero xxxx/xxxx si compone di più numeri. Per la componente adsl abbiamo una attivazione con OLO Teleunit, con linea aggiuntiva xxxx xxxxxxxx in data 9 marzo 2010 e cessata in data 8 marzo 2012; poi abbiamo una linea aggiuntiva xxxx/xxxx cliente sempre xxxx xxx, attivato in data 20/04/2009 con Olo Teleunit, ed una migrazione a Fastweb il 15 febbraio 2010 con intestatario Furgiuele xxx ancora attivo. Per la linea voce, abbiamo un'attivazione Teleunit eseguita il 16 aprile 2009 ed una cessazione standard, notificata da OLO il 6 aprile 2012 ed è per questo che in CRM la linea è cessata il 29 marzo 2012.

Il ricorrente ha stipulato autonomo contratto di fornitura con la società Teleunit oggi Okcom xxx ., per la linea fax n. xxx/xxxx. Per la stessa abbiamo un'attivazione Teleunit eseguita il 13 maggio 2009 ed una successiva attivazione standard Fastweb eseguita il 15 febbraio 2010.

Il ricorrente chiede un provvedimento di definizione dell'odierna controversia, che riconosca allo stesso un indennizzo/risarcimento per la linea voce, la componente adsl e il servizio fax, in virtù di un asserito inadempimento contrattuale dell'operatore Teleunit oggi Okcom, articolando le relative richieste per i malfunzionamenti lamentati. Chiede anche il rimborso delle spese di procedura.

Il 6 agosto 2009, viene presentato dall'istante il primo reclamo per mancata fornitura del servizio adsl/fax. Due giorni dopo, per lamentare i disagi causati dal mancato funzionamento sia del servizio fax che dei servizi telematici (così anche il 31 agosto 2009). Produce inoltre comunicazione del 9 gennaio 2012, di reclamo per mancato funzionamento del servizio fax, nonché per la sospensione dal novembre 2011 delle chiamate in uscita della linea voce.

Il 17 febbraio 2010, il ricorrente presenta tentativo di conciliazione nei confronti dell'operatore Fastweb, per la numerazione xxxx xxxx, spiegando che non ha mai fornito, il servizio adsl e

chiedendone pertanto, un indennizzo pari a Euro 2.000,00. La società Fastweb, a titolo meramente conciliativo ha concluso la procedura versando la somma di Euro 1.200,00.

Il 9 aprile 2012, il ricorrente, ha provveduto ad inoltrare al Co.Re.Com. istanza di provvedimento temporaneo, per entrambe le numerazioni, chiedendogli, di emettere un provvedimento finalizzato a consentire la migrazione della linea telefonica, ostacolata da Okcom. Dagli atti emerge che la società Okcom in risposta all'istanza di provvedimento temporaneo ex art 21 Delibera 173/03/CONS, per l'utenza n. xxxx xxxxx, ha specificato che: "non è possibile riattivare l'utenza in questione" in quanto la linea risulta migrata in Fastweb in data 15 febbraio 2010" (come da Estratto tracciato Telecom allegato), mentre l'utenza n. xxxx xxxx, risulta cessata per insolvenza in data 6 aprile 2012" (previo invio al cliente il 25 gennaio 2012 - causa persistente morosità - diffida di pagamento).

Il gestore telefonico lamenta che, dalla documentazione presente in atti, a partire dalla fattura n. 167.873 riferita al mese di agosto 2009, risultano "importi non pagati", (per il cod. cliente 64310319); morosità persistente dal mese di luglio 2009, per il codice cliente n.61115284.

3. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per interruzione del servizio voce utenza n. xxxx xxx

Il ricorrente, riferisce di aver subito numerosi disagi dopo aver sottoscritto un contratto di fornitura con la società Teleunit (oggi Okcom xxx), per la propria linea telefonica, aderendo al piano tariffario "Teleunit 1 Business Flat" e pertanto chiede: "in via principale, risarcimento per la mancanza totale/parziale di erogazione del servizio fisso, n. xxx xxxxrelativo al periodo aprile 2009 al ottobre 2009".

Risulta provata l'esistenza di un contratto di somministrazione del servizio telefonico, telefax, adsl sulle utenze intestate al signor Furgiuele xxxx r.l. dell'xxx. L'istante eccepisce tuttavia una irregolarità contrattuale dell'operatore. A questo punto, in via preliminare giova rammentare la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda", nonché l'interpretazione resa dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione n. 13533 del 30 ottobre 2001 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e, da ultimo, 20 gennaio 2010 n. 936), secondo cui il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. Sempre secondo la Suprema Corte (sentenza 1 aprile 2009 n. 7962; 9 giugno 2008 n. 15162) l'onere probatorio gravante, a norma dell'art. 2697 c.c., su chi intende far valere in giudizio un diritto, ovvero su chi eccepisce la modifica o l'estinzione del diritto da altri vantato, non subisce deroga neanche quando abbia ad oggetto fatti negativi, in quanto la negatività dei fatti oggetto della prova non esclude né inverte il relativo onere, gravando esso pur sempre sulla parte che fa valere il diritto di cui il fatto, pur se negativo, ha carattere costitutivo.

Spetta quindi all'operatore l'onere di provare di avere esattamente adempiuto, ovvero di aver provveduto alla sospensione della linea e di aver adeguatamente preavvisato l'utente eventualmente del malfunzionamento.

Stando alle dichiarazioni del ricorrente, i disservizi sono iniziati nel mese di aprile 2009 e sono continuati sino al mese di ottobre 2009, senza alcun preavviso da parte della società Okcom.

Tuttavia, agli atti il primo reclamo scritto risale al giorno 8 agosto 2009 " *nonostante gli incessanti solleciti telefonici a voi effettuati, al numero verde...ad oggi i servizi telematici e fax risultano non funzionanti*".

Ancora, dall'esame delle fatture allegate, risulta traffico telefonico, a dimostrazione della regolarità di utilizzo della linea, (cfr. fatture aprile- agosto-settembre- ottobre 2009) e sempre dalle stesse a partire dal mese di luglio 2009, risulta : " *alla data del 31 luglio 2009 da un nostro controllo contabile risultano importi non pagati, la invitiamo a regolarizzare la sua posizione...*"

In conclusione, esaminando la fattispecie nel suo complesso, la domanda proposta dal ricorrente, in merito alla richiesta di indennizzo per il mancato funzionamento della linea voce, è rigettata.

4. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per interruzione del servizio adsl utenza n. xxx xxxx

Il signor Furgiuele xxx, chiede un indennizzo per: " *in via principale, risarcimento per la mancanza totale/parziale di erogazione del servizio adsl, n. xxx xxxxrelativo al periodo aprile 2009 al gennaio 2012*". La società Okcom, nelle proprie memorie, ammette il verificarsi del malfunzionamento del solo servizio adsl, gestito, tramite intervento dell'operatore di accesso o altro. Con memorie produce "Screenshot Trouble Ticket", applicativo gestione Okcom, di cui si evince che in data 10 maggio 2011, è stata aperta una segnalazione, chiusa nelle ore immediatamente successive dello stesso giorno (Cfr. all. 4 memorie Okcom); così per il giorno 16 maggio 2011. Sono presenti ancora, altre segnalazioni, documentate sempre dai trouble ticket della società Okcom, risolte sempre nei giorni immediatamente successivi. Ultima segnalazione datata 22 novembre 2011.

Con memorie autorizzate del 20 dicembre 2012, l'istante, rammenta che l'art. 7.5 delle condizioni generali di abbonamento della carta dei servizi Teleunit secondo la quale : " *Teleunit darà riscontro alle richieste con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento delle stesse* ", mentre nel caso de quo, non ha ottemperato a quanto previsto. Nello specifico, fa presente che : " *tutto ciò ha inciso negativamente sullo svolgimento dell'attività professionale dell'attrice, sia sotto il profilo della consistenza dei danni patrimoniali e non, sia sotto il profilo della perdita di chance, in quanto, se l'operatore telefonico non avesse posto in essere una condotta lesiva, l'attrice avrebbe avuto la ragionevole probabilità di conseguire maggiori risultati economici utili*". Come già detto, la domanda di risarcimento danni, non può trovare ingresso nella presente definizione, ma, deve intendersi come domanda di condanna di Okcom xxx. al pagamento di un indennizzo, limitata perciò, alla luce dei fatti richiamati, ad un indennizzo per malfunzionamento della linea adsl.

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che la società Teletù è responsabile dei disservizi occorsi all'odierno istante in ordine al malfunzionamento della linea adsl, si richiama ai fini della determinazione degli indennizzi, l'art. 3, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP, secondo cui i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzione. Inoltre in base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato dalla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), il creditore, che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o

per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, e può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Perciò, a fronte dei lamentati disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche segnalate dall'utente.

Alla luce di tali principi, avendo l'istante, provato la fonte negoziale del suo diritto ed avendo lamentato l'inadempimento dell'operatore, spetta a quest'ultimo provare il contrario.

Teletù (oggi Okcom xxx.), nel caso in questione, produce documentazione dalla quale si evince che, le segnalazioni dell'istante aperte sul sistema, sono state prontamente gestite, per come narrato già in precedenza, e che quindi il disservizio si è protratto per alcuni giorni: complessivamente 16.

Inoltre vi è da considerare il comportamento tenuto dal xxx xxx xxx. Lo stesso effettua una ricostruzione della vicenda non del tutto coincidente con le risultanze delle richieste istruttorie svolte da questo Co.Re.Com alla società Telecom: "l'utenza portante il numero xxx xxxx, per la quale si chiede indennizzo per malfunzionamento della linea adsl, si compone di più numeri. Nello specifico, Telecom sostiene che: per la linea xxx xxxx cliente Xxx abbiamo una attivazione con OLO Teleunit con linea aggiuntiva xxx xxxx in data 9 marzo 2010 e cessato in data 8 marzo 2012; poi abbiamo una linea aggiuntiva xx xxx cliente sempre Xxx attivato in data 20/04/2009 con Olo Teleunit ed una migrazione da Teleunit a Fastweb il 15 /02.2010 con intestatario Furgieue xxxx ancora attivo".

In più, preme rilevare, che la società Okcom ha dato prova che i reclami/segnalazioni, si riferiscono al numero xxx xxxxx e quindi ad una delle componenti aggiuntive del numero principale, quindi nelle fattispecie esaminate, manca la prova che i riferiti disservizi siano riconducibili alla predetta utenza nel complessivo. Infatti, per la componente passata a Fastweb, l'istante ha instaurato procedimento di conciliazione nei confronti dello stesso.

Atteso che il disservizio in esame, va considerato alla luce del parametro economico giornaliero di cui all'articolo 5: "indennizzo per malfunzionamento del servizio", dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"), considerando che l'utenza è business, si fa riferimento anche all'art. 12, comma 3 della delibera citata, quindi l'importo deve essere considerato nella misura del doppio, pertanto:

- € 5,00 x2 giornalieri per complessivi 16 giorni lavorativi così complessivamente Euro 160,00 (centosessanta/00).

5. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata erogazione del servizio fax

L'utente riferisce di aver subito numerosi disagi dopo aver sottoscritto contratto di fornitura con la società Teleunit oggi Okcom xxx., per la linea fax.

In particolare, sostiene l'impossibilità di ricevere/inviare fax dalla propria linea telefonica, chiede a tal fine un indennizzo, nei seguenti termini: "in via principale, risarcimento per la mancanza totale/parziale di erogazione del servizio fax n. xxx xxxxrelativo al periodo aprile 2009 al gennaio 2012;

In via subordinata, sempre in relazione al servizio fax, il riconoscimento di un indennizzo per la mancanza totale/parziale di erogazione del servizio fax n. xxx xxxxrelativo al periodo aprile 2009 al marzo 2010".

Bisogna precisare che dalla documentazione in atti prodotta, nonché dall'integrazione istruttoria svolta, non trova riscontro la ricostruzione della vicenda, così per come effettuata dal ricorrente.

Infatti, lo stesso sostiene (nelle proprie memorie), in contestazioni a quanto asserito da parte del gestore telefonico nelle proprie memorie, che: *"a seguito dei lamentati disservizi con Teleunit, l'xxx si è visto costretto a chiedere la migrazione a Fastweb. Migrazione non andata a buon fine; infatti a seguito tentativo di conciliazione contro la società Fastweb, la stessa ha corrisposto, la somma di Euro 1.200,00 a titolo di ristoro economico per inadempimento contrattuale; contesta ancora, quanto affermato dalla società Okcom, in merito alla richiesta e successiva migrazione verso la società Fastweb sia della linea telefonica fissa, che della line fax. Sostiene che l'utente non ha mai richiesto tale migrazione. Tali dati sono confermati dalla produzione delle fatture commerciali che l'xxxx ha continuato a ricevere"*. A questo punto occorre analizzare la fondatezza di tale assunto e il lasso di tempo da prendere in considerazione –per la relativa richiesta di indennizzo– che è quello intercorrente tra il 13 maggio 2009 al 15 febbraio 2010, per le seguenti argomentazioni.

Dall'integrazione istruttoria richiesta da questo Co.Re.Com., alla società Telecom Italia, per la linea telefonica n. xxx xxxx, la stessa sostiene che vi sia stata un'attivazione standard NPG Teleunit xxx. in data 13 maggio 2009 ed una successiva attivazione standard NPG Fastweb xxx., il 15 febbraio 2010, con assegnazione ad OLO. Ciò trova corrispondenza dall'analisi delle fatture prodotte dallo stesso istante in merito a tale linea (prod. documentale n. 14-22) codice cliente 64310319, presenti solo per il periodo aprile 2009 –febbraio 2010. Così come la relativa richiesta di indennizzo dallo stesso formulata, in via subordinata, fa riferimento a tale periodo.

La società Okcom xxx. produce, con proprie memorie, risposta in merito alle segnalazioni di malfunzionamento evidenziate dall'istante, successive al periodo in esame e dai dati forniti, fanno riferimento all'utenza n. xxx xxx, e nello specifico alla componente aggiuntiva del numero di telefonia voce e non alla linea fax.

Ancora dall'istanza di provvedimento temporaneo, presentata il 9 aprile 2012 per entrambe le numerazioni, il ricorrente ha chiesto a questo organo, di emettere un provvedimento finalizzato a consentire la migrazione della linea telefonica, ostacolata da Okcom. Il gestore risponde, che per l'utenza portante n. xxx xxxx non è possibile la riattivazione :*" in quanto la linea risulta migrata in Fastweb in data 15 febbraio 2010 (come da Estratto tracciato Telecom allegato)"*.

La delibera 22/10 CIR stabilisce che: *"Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso o acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c."*. Ed ancora, l'art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP, secondo cui i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzione. Pertanto, a fronte dei lamentati disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche, sicché deve esserne dichiarata la responsabilità per inadempimento alle obbligazioni contrattualmente assunte.

Detto quanto sopra, l'operatore, nel caso in questione, non ha fornito tale prova, per l'intervallo di tempo maggio 2009 – febbraio 2010, né che il malfunzionamento sia dipeso da causa allo stesso non imputabile, sicché deve esserne dichiarata la responsabilità per inadempimento alle obbligazioni contrattualmente assunte.

Per quanto sopra ritenuto, l'odierno istante ha diritto agli indennizzi richiesti.

Tuttavia, la richiesta alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio causato, e la relativa quantificazione supposta nella memoria depositata in atti, non può essere accolta così come formulata dal ricorrente, in relazione al periodo indicato avendo fornito prova di presentazione del primo reclamo, solo il 6 agosto 2009.

Atteso che il disservizio in esame, va considerato alla luce del parametro economico giornaliero di cui all'articolo 5: " *indennizzo per malfunzionamento del servizio*", dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS (" *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*"), considerando che l'utenza è business, si fa riferimento anche all'art. 12 comma 3 della delibera citata, l'importo deve essere considerato nella misura del doppio, pertanto :
- € 5,00 giornalieri per complessivi 193 giorni (x 2) è pari complessivamente a Euro 1.930,00 (millenovecentotrenta/00).

6. Sulla cessazione della linea telefonica e relativa richiesta di indennizzo

L'istante deduce l'illegittimità della sospensione della linea n. xxx xxxx perché non preavvisata, né motivata. La domanda del ricorrente è parzialmente fondata.

In via preliminare giova richiamare la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile, nei termini già sopra argomentati.

Spetta quindi all'operatore l'onere di provare di avere esattamente adempiuto, ovvero di aver provveduto alla sospensione della linea legittimamente e di aver adeguatamente motivato tale sospensione.

In merito a tali circostanze, sono presenti in atti missive inviate dal gestore telefonico al cliente di sollecito di pagamento, schermate da cui si evincono solleciti telefonici effettuati, nonché fatture commerciali nelle quali viene evidenziato lo stato di morosità, nonché il preavviso alla sospensione/ risoluzione.

A tal punto sostiene il gestore che nonostante tale insolvenza, abbia continuato ad erogare in maniera regolare i servizi, sino a quando, dopo numerosi solleciti e dopo aver evidenziato la situazione in fattura, procede in data 28 novembre 2011 alla sospensione del servizio. Seguito il persistere dello stato di insolvenza, il 25 gennaio 2012, invia all'istante tramite a/r diffida (allegata), con la quale si chiede il pagamento dell'insoluto entro il termine 10 giorni, altrimenti si sarebbe provveduto alla disattivazione definitiva dell'utenza.

Ciò nonostante si può accogliere la richiesta di indennizzo formulata dal ricorrente dal novembre 2011 per come si evince dalle memorie di entrambe le parti.

Nello specifico, agli atti sono presenti "Screenshot" di richiesta tracciata dall'operatore del servizio Clienti sull'applicativo di gestione dio Okcom, dal quale risulta che in data 29 novembre 2011, l'istante chiedeva in merito ai solleciti di pagamento ricevuti telefonicamente, un piano di rateizzazione. Piano di rateizzazione che, per quanto sostiene il gestore telefonico non è stato mai inviato. Risultano ancora numerosi solleciti telefonici a partire dal mese di settembre 2009 inoltrati all'Xxx per lamentare la morosità. L'operatore telefonico, a sostegno della legittimità della sospensione, ha dedotto nelle proprie memorie, di aver tenuto un comportamento conforme a quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto e dall'art. 5 della Del. Agcom n. 173/03/Cons., per la sospensione e la successiva risoluzione del contratto: " *Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento.*"

Sulla persistente morosità, il ricorrente sostiene nelle proprie memorie, che "stante il reiterato disservizio l'utente non ha più pagato le fatture".

Tuttavia, l'operatore avrebbe dovuto preavvisare l'utente. L'esercizio di tale facoltà per il gestore deve avvenire nel rispetto delle condizioni indicate dallo stesso art. 5, ovvero: deve essere preceduta da un congruo preavviso, deve avvenire solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento; quest'ultimo non può intendersi il pagamento parziale di una o più fatture, qualora il

pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione; ciò per tutto il periodo in cui, con riferimento a tali addebiti, siano pendenti una procedura di reclamo, conciliazione o definizione.

Dagli atti emerge che la linea per le chiamate sia in entrata sia in uscita è stata sospesa in data 28 Novembre 2011, mentre la lettera inviata tramite raccomandata prodotta dalla società Okcom è datata 25 gennaio 2012, per cui l'utente va indennizzato nel periodo intercorrente tra la sospensione, alla data di invio del preavviso.

Il gestore si è infatti limitato ad affermare, con le comunicazioni rese al Co.re.com., di aver sospeso il traffico in entrata e in uscita sulla linea telefonica voce, di aver sollecitato telefonicamente l'utente, di averlo indicato in fattura, e di averla totalmente sospesa poi, per morosità dell'utente.

Richiamate le sue esposte limitazioni alla sospensione e le giustificazioni al proprio operato addotte dal gestore, deve concludersi per l'illegittimità della sospensione del traffico in uscita operata sulla linea dell'Xxx.... Ad ogni modo, considerato il mancato preavviso ad opera di controparte relativamente alla sospensione, si ritiene di riconoscere un indennizzo per illegittima sospensione tra il 28 novembre 2011 (data di inizio della sospensione) e il 25 gennaio 2012 (data di invio della raccomandata) per un totale di 58 giorni

L'utente ha pertanto diritto a vedersi liquidato l'indennizzo previsto ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 2 e art. 4, comma 1, della Delibera Indennizzi, considerando che l'utenza è business, si fa riferimento anche all'art. 12, comma 3 della delibera citata, quindi l'importo deve essere considerato nella misura del doppio, pertanto:

- € 7,50 giornalieri per complessivi 58 giorni (x 2), è pari complessivamente a Euro 870,00 (ottocentosettanta/00).

7. Sulla richiesta di storno delle fatture

Il ricorrente chiede lo storno di tutta la sua posizione debitoria, in quanto la società Okcom xxxx., ha fatturato un servizio che non ha fornito in modo regolare, continuo e senza interruzione. La società Okcom, tuttavia, ha fornito parzialmente la prova dell'erogazione del servizio richiesto dall'utente tanto da poter giustificare l'emissione delle fatture oggetto di contestazione.

Infatti, secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma è solo un atto unilaterale, di natura contabile, diretto a comunicare all'utente la prestazione già eseguita ed il convincimento dell'operatore telefonico; sono quindi rettificabili in caso di divergenza con i dati reali (Cassazione Civile, sez. III, sentenza del 17/02/1986, n. 947). Nel caso di specie, la società Okcom, non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a dimostrare la correttezza degli addebiti contestati, né ha documentato, attraverso tabulati o schermate, l'effettività del traffico (ove vi sia), generato dall'utenza interessata, nei periodi oggetto di contestazione.

Nel caso de quo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

Volendo considerare il disservizio che ha subito dal xxx di Furgieuele xxxxx, la domanda dello stesso, di storno delle fatture emesse e non pagate, deve pertanto essere accolta, in ragione del disagio subito dall'istante quale proprietario di un'attività commerciale, dell'importanza dei servizi telefonici, fondamentali per l'esercizio dell'attività stessa. In conclusione, esaminando la fattispecie nel suo complesso, considerata la natura del disservizio, l'attività commerciale svolta dall'istante, la

sua domanda diretta ad ottenere l'annullamento totale della posizione debitoria, può essere parzialmente accolta per le ragioni in merito sopra esposte.

In conclusione, si ritiene equo, sanare nella misura del 50%, la posizione debitoria dell'istante xxxx di Furgiuele xxxxx. Quindi, rispetto alle richieste del gestore telefonico dirette ad ottenere il pagamento totale della somma di Euro 1.081,18 (mille ottantuno/18), quale fatture emesse e non pagate, il ricorrente è tenuto al pagamento della somma pari a Euro 540,59 (cinquecento quaranta/59).

8. Mancata risposta reclami

La domanda dell'utente è da ritenere parzialmente fondata per le seguenti ragioni. Posto che vi è traccia documentale in ordine ai reclami effettuati dall'istante nel corso del rapporto contrattuale, infatti già in data 6 agosto, viene presentato reclamo per mancata fornitura del servizio adsl/fax. L'8 agosto 2009, viene presentata comunicazione tramite fax alla società per lamentare i disagi causati dal mancato funzionamento del servizio fax e servizi telematici e successivamente il 31 agosto 2009. Viene prodotta ancora una comunicazione del 9 gennaio 2012, per lamentare il mancato funzionamento del servizio fax, nonché per lamentare la sospensione delle chiamate in uscita dal novembre 2011 per il servizio voce.

Si ribadisce, anche con riferimento all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, che nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate. Lo stesso operatore ammette di aver ricevuto le segnalazioni in questioni e di aver dato riscontro telefonicamente alle stesse. Si rileva, che non è stata data però all'istante un'informazione chiara e precisa, dei motivi ostativi circa la mancata attivazione/malfunzionamento dei servizi richiesti.

Alla luce di tali considerazioni, questo Comitato, ritiene equo e proporzionale liquidare (ricordato che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche fa espresso riferimento all'equità) un indennizzo di Euro 100,00 (cento/00).

9. Con riferimento alle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" e che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*".

Non avendo la società Okcom xxx., partecipato al tentativo di conciliazione introdotto, né per i motivi esposti in rito partecipato alla successiva udienza di discussione, si ritiene congruo liquidare all'xxx xxx di Furgiuele xxxxx l'importo di Euro 150,00 (centocinquanta /00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto ,

CONSIDERATO che, per quanto esposto, non ravvisa una parziale responsabilità in capo all'operatore per i disservizi contestati dall'istante, e pertanto devono ritenersi parzialmente fondate le richieste del ricorrente;

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;
All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza formulata dal xxxx xxx di Furgiuele xxxxxxx nei confronti della società Okcom xxxx., la società è tenuta a liquidare:

- 1) la somma di Euro 160,00 (centosessanta/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio adsl;
- 2) la somma di Euro 1.930,00 (millenovecentotrenta/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio fax;
- 3) la somma di Euro 870,00 (ottocentosettanta/00), a titolo di indennizzo per sospensione/cessazione della linea telefonica voce;
- 4) la somma di Euro 100,00 (cento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 5) la somma di Euro 150,00 (centocinquanta/00), a favore dell'istante quali rimborso spese di procedura.

Dispone inoltre:

- 6) lo storno parziale nella misura del 50% delle fatture emesse dalla società Okcom e non pagate, cui il ricorrente è tenuto a pagare Euro 540,59 (cinquecento quaranta/59).

- E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;

- Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";

- La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

- La società Okcom xxxx., è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

- Il "xxxx di Furgiuele xxx", è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com.

f.to Avv. Rosario Carnevale