

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.148

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Politi Xxxxx c/ Okcom xxx (già Teleunit xxx).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 10/07/2013, 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;

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- Corecom" e succ. modif. ed int.;

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 succ. modif. ed int.;

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 Corecom 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 3 aprile 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 15433, con cui il Sig. Politi Xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Okcom xxx (già Teleunit 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 succ. modif. ed int.;

la nota dell'11 aprile 2013 (prot. n.), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig. Xxxxx Politi, titolare dell'utenza di rete fissa con numero xxxxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Okcom xxx (già Teleunit xxx), lamentando l'interruzione della linea voce, limitatamente al traffico in uscita, dal mese di gennaio 2013, e l'impossibilità di mettersi in contatto con il servizio clienti dell'operatore, per la segnalazione del disservizio.

In relazione alla controversia è stato esperito, senza esito, il tentativo di conciliazione, come da verbale del 13 febbraio 2013, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura; l'operatore, ritualmente convocato, non partecipava all'udienza e non faceva pervenire alcuna comunicazione di mancata adesione al tentativo di conciliazione.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede l'indennizzo per la parziale fornitura del servizio e per la mancata risposta ai reclami.

La società Okcom non si è costituita nel presente giudizio, tuttavia, nel riscontrare la richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, inoltrata in relazione all'utenza *de qua*, ha rappresentato di avere fatto tutto il possibile per ottemperare agli obblighi spettanti in capo alla stessa ed, in particolare, per ottemperare all'ordine emesso dall'Autorità, giusta delibera n. 169/13/Cons., al fine di tutelare i clienti finali da disservizi ulteriori, segnalando che i ritardi nella riattivazione delle linee e nella cessazione dei disservizi sono dovuti alla dilazione delle tempistiche degli altri operatori coinvolti.

Premesso che l'inconveniente lamentato dall'odierno ricorrente rientra nella più vasta problematica, riscontrata, nel periodo in questione, in molte parti del territorio nazionale, per cui molti utenti finali di Okcom sono rimasti totalmente o parzialmente disserviti;

che, per ovviare a tali disservizi, l'Agcom ha diramato la delibera n. 169/13/Cons., impartendo ordini agli operatori Okcom, Telecom e Unidata e, segnatamente, ha individuato Telecom Italia nel ruolo di *donor*, subentrante ad Okcom;

ravvisata la necessità di acquisire ulteriori elementi utili ai fini della decisione, questo Co.Re.Com. ha inoltrato richiesta di integrazione istruttoria, ai sensi del vigente Regolamento di procedura, all'operatore Telecom Italia;

in riscontro alla richiesta istruttoria, Telecom deduce la totale assenza di responsabilità nella vicenda *de qua*, rappresentando che, nella fattispecie in esame, il servizio erogato all'odierno ricorrente dall'operatore Okcom è del tipo VLL, ovvero di "accesso disaggregato alla rete locale" (c.d. ultimo miglio); in questi casi, l'operatore che ha richiesto il servizio di accesso disaggregato ha la titolarità del rapporto contrattuale con il cliente, rapporto che non coinvolge Telecom, nella sua qualità di operatore notificato. Ciò stante, i reclami per disservizio e le eventuali richieste di indennizzo/risarcimento da parte dell'utente finale devono essere rivolti esclusivamente all'operatore che ha richiesto il servizio di accesso disaggregato, nella specie, ad Okcom.

Telecom evidenzia che il servizio di che trattasi è stato disciplinato dalle delibere n. 2/00/CIR; 13/00/CIR e 274/07/Cons. e che la delibera 4/06/Cons., che disciplina gli obblighi di Telecom, quale operatore notificato, nei riguardi degli altri operatori presenti sul mercato, stabilisce, anch'essa, il principio secondo cui il responsabile del rapporto con il cliente è l'operatore alternativo che richiede il servizio di accesso disaggregato. Pertanto, il rapporto contrattuale intercorrente tra le parti esclude la partecipazione di Telecom Italia e qualsivoglia intervento, con conseguente, esclusiva responsabilità dell'OLO Okcom nei confronti del cliente, in caso di disservizio.

Motivi della decisione

1. Nel rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle sole spese di procedura, si osserva che la Società Okcom, benché ritualmente convocata, non ha partecipato all'udienza di conciliazione e non ha fatto pervenire alcuna comunicazione di mancata adesione al tentativo di conciliazione.

Nel corso del procedimento di secondo grado si è omessa l'udienza di discussione, in quanto la stessa non è stata ritenuta utile ai fini della decisione.

2. Nel merito

L'odierno ricorrente lamenta l'interruzione della linea voce, limitatamente al traffico in uscita, dal mese di gennaio 2013, e l'impossibilità di mettersi in contatto con il servizio clienti dell'operatore, per la segnalazione del disservizio; per il che avanza richiesta di riconoscimento degli indennizzi contrattuali.

L'operatore Okcom non si è costituito nel presente procedimento; si è limitato a riscontrare la richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, inoltrata dall'istante per la riattivazione del servizio sull'utenza *de qua*, rappresentando la propria inerzia incolpevole nel provvedere a quanto dovuto, a causa dei ritardi da parte degli altri operatori coinvolti. L'inconveniente lamentato dall'odierno ricorrente è riconducibile ad una più vasta problematica, che ha interessato gli utenti di Okcom di molte parti del territorio nazionale, che, dal mese di gennaio 2013, sono rimasti totalmente o parzialmente disserviti dall'operatore suddetto. Data l'ampiezza del problema, l'Autorità ha impartito l'ordine di immediata riattivazione delle linee e di cessazione dei disservizi agli operatori Telecom Italia, Okcom e Unidata, giusta delibera n. 169/13/Cons.

Inoltre, all'esito dell'incontro, tenutosi presso la sede del Co.Re.Com. Umbria in data 27 febbraio 2013, tra la società Okcom e le Associazioni dei consumatori, la società anzidetta ha assunto l'impegno di non addebitare in fattura il costo dei servizi non resi agli utenti; di verificare le posizioni delle utenze che hanno subito disservizi e provvedere, in automatico, allo storno dei relativi importi; per le somme richieste in fattura per servizi non erogati, a provvedere in automatico alla compensazione; a dare riscontro, entro 30 giorni, alle segnalazioni/reclami degli utenti.

Ciò premesso, deve tuttavia rilevarsi che, nel caso di specie, l'odierna domanda di parte istante è generica, scarna e non documentata. L'istante assume di avere tentato, inutilmente, di mettersi in contatto con il servizio clienti dell'operatore, ma nulla allega a sostegno di tale affermazione. Peraltro, da parte avversa, non è stato prodotto alcunché, in quanto, come sopra rilevato, l'operatore Okcom non si è costituito nel presente procedimento.

All'esito dell'istruttoria non è stato, pertanto, possibile accertare né l'esistenza di alcuna segnalazione/reclamo di guasto per l'utenza *de qua*, né l'effettivo verificarsi del disservizio lamentato dall'utente, né la durata dello stesso. Stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del disservizio, non emergono gli estremi per la liquidazione di un congruo indennizzo in favore dell'odierno ricorrente. Tuttavia, si richiamano gli impegni assunti, nei confronti dei propri clienti, dalla società Okcom, in occasione dell'incontro tenutosi presso la sede del Co.Re.Com. Umbria in data 27 febbraio 2013 (come sopra esposto). In particolare, l'impegno di non addebitare in fattura il costo dei servizi non erogati e provvedere, in automatico, allo storno/rimborso/compensazione dei relativi importi.

Ciò posto, si stabilisce che l'operatore Okcom, previa verifica della posizione amministrativo-contabile dell'utenza in oggetto, provveda a stornare/rimborsare, in favore dell'odierno ricorrente, le fatture emesse, dal mese di gennaio al mese di aprile 2013, e allo stralcio della eventuale posizione debitoria.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Okcom nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

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

- 1) Il rigetto, per i motivi di cui in premessa, delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Xxxxx Politi nell'odierna istanza di definizione della controversia;
- 2) Il riconoscimento del diritto del ricorrente allo storno/rimborso di tutte le fatture emesse da Okcom, dal mese di gennaio al mese di aprile 2013, per l'utenza in oggetto ed allo stralcio dell'eventuale posizione debitoria;
- 3) Il riconoscimento, in favore del ricorrente, dell'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 4) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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.;
- 5) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 6) 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 7) La Società Okcom è tenuta a comunicare a questo Corecom 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 decreto legislativo 2 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

F.to Avv. Rosario Carnevale