

## **Co.Re.Com. Cal/Ro**

### **DELIBERAZIONE N.163**

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

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 18/07/2013, 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 5 giugno 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 26355, con cui la Sig.ra Catalani 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 del 12 giugno 2013 (prot. n. 27662), 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.ra Catalani Xxxxx, 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 la mancata erogazione del servizio dal mese di novembre 2012 e la mancata migrazione verso altro gestore sino all'11 marzo 2013; lamenta che, nonostante i sopra cennati disservizi, l'operatore Okcom ha emesso fattura n. xxxxx del 01/03/2013, con addebito di € 38,49 a titolo di rimborso per migrazione e rientro dell'utenza *de qua*.

In relazione alla controversia è stato esperito, senza esito, un tentativo di conciliazione, come da verbale del 28 maggio 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 la ricorrente chiede lo storno della somma di € 38,49 di cui alla fattura sopra indicata; l'indennizzo di € 600,00 per la mancata fornitura del servizio e per il ritardo nella liberazione della linea; la somma di € 1.000,00 a titolo di risarcimento per il danno subito, oltre alle spese di procedura.

Riferisce l'istante di aver ricevuto dall'intimata compagnia telefonica una nota di riscontro del 24 maggio 2013, in cui comunicava di aver proceduto all'emissione di una nota di credito a storno totale della voce "rimborso costi di disattivazione", per l'importo di € 38,49 e che, in relazione al disservizio sofferto ed alla negligente gestione dello stesso, nulla controdeduceva la società telefonica, per il che l'istante argomenta il tacito riconoscimento del disservizio da parte della suddetta società, con la conseguenza che questo non necessiti di ulteriori prove in ossequio al principio secondo cui ogni fatto non specificatamente contestato si intende provato.

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.

L'inconveniente lamentato dall'odierna 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;

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;

il servizio di che trattasi è stato disciplinato dalle delibere n. 2/00/CIR; 13/00/CIR e 274/07/Cons.; la delibera 4/06/Cons., che disciplina gli obblighi di Telecom, quale operatore notificato, nei riguardi degli altri operatori presenti sul mercato, stabilisce il principio secondo cui il responsabile del rapporto con il cliente è l'operatore alternativo che richiede il servizio di accesso disaggregato; di conseguenza, 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'odierna ricorrente lamenta la mancata fornitura del servizio voce, il ritardo nella migrazione dell'utenza verso altro gestore e l'addebito dei costi di disattivazione.

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'odierna 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 e non adeguatamente documentata. L'istante assume di avere subito dei disservizi, 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 in relazione ai disservizi di che trattasi, né la durata degli stessi.

Stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" dei disservizi, non emergono gli estremi per la liquidazione di un congruo indennizzo in favore dell'odierna 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'odierna ricorrente, le fatture emesse, nel periodo in contestazione, ed allo stralcio della eventuale posizione debitoria.

Quanto all'addebito dei costi di disattivazione, la medesima istante ha confermato di avere ricevuto dall'intimata compagnia telefonica una nota di riscontro del 24 maggio 2013, in cui si comunicava l'avvenuta emissione di una nota di credito a storno totale della voce "rimborso costi di disattivazione", per l'importo di € 38,49; ciò stante, si dà atto che la relativa domanda è stata soddisfatta e se ne dichiara la cessazione della materia del contendere.

### 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 dalla sig. ra Catalani Xxxxx nell'odierna istanza di definizione della controversia;
- 2) Il riconoscimento del diritto della ricorrente, previa verifica della posizione amministrativo-contabile dell'utenza in oggetto, allo storno/rimborso di tutte le fatture emesse da Okcom nel periodo in contestazione;
- 3) Il riconoscimento, in favore della ricorrente, dell'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 4) Resta salva la possibilità per la 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