

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.174

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

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 11/09/2013, 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 6 maggio 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 20671, con cui la Sig.ra Fiore 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 15 maggio 2013 (prot. n. 22603), 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 Fiore 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 voce per le chiamate in uscita, dal mese di gennaio 2013 e l'impossibilità di contattare il servizio assistenza del gestore; lamenta che, nonostante la sospensione del servizio, l'operatore Okcom ha emesso fatture con addebiti a carico dell'odierna ricorrente. Allega copia della fattura n. xxxxx del 1/3/2013, di € 39,95.

In relazione alla controversia è stato esperito, senza esito, un tentativo di conciliazione, come da verbale del 25 marzo 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 la condanna dell'operatore Okcom al pagamento degli indennizzi per interruzione del servizio e per mancata risposta al reclamo/diffida del 28 gennaio 2013, lo storno delle fatture indebitamente emesse e le spese di procedura.

La società Okcom non si è costituita nel presente giudizio.

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, per le chiamate in uscita, e l'impossibilità di elevare reclami e segnalazioni all'operatore, per l'inabilitazione dei numeri telefonici del servizio assistenza.

L'operatore Okcom non si è costituito nel presente procedimento.

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, previa verifica delle 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.

L'istante assume di avere subito il su indicato disservizio nel corso del mese di gennaio 2013 ed allega copia dell'atto di diffida e messa in mora, con copia di avvenuta ricezione in data 31 gennaio 2013. Allega, altresì, copia della fattura n. xxxxx del 1/3/2013, di € 39,95, di cui chiede lo storno.

Quanto alle richieste di indennizzo, deve rilevarsi che l'odierna domanda è generica ed indeterminata e che, all'esito dell'istruttoria, non è stato possibile accertare né l'effettivo verificarsi del disservizio sull'utenza *de qua*, né la durata dello stesso, pertanto, non emergono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo in favore dell'odierna ricorrente.

Quanto alla richiesta di storno della fattura n. xxxxx del 1/3/2013, di € 39,95, la domanda deve essere rigettata, poiché, per come risulta dalla fattura medesima, l'operatore Okcom ha già provveduto allo storno di -€ 19,92 per servizi non goduti, conformemente agli impegni assunti in occasione dell'incontro del 27 febbraio 2013 (sopra riferito).

Ciò posto, per le motivazioni sopra espresse, si deve concludere per il rigetto dell'odierno ricorso.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto che non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di 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

- 1) Il rigetto, per i motivi di cui in premessa, delle richieste di indennizzo/storno avanzate dalla sig.ra Fiore Xxxx nell'odierna istanza di definizione della controversia;
- 2) 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.;
- 3) 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";
- 4) 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;

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