

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

**DELIBERAZIONE N.86**

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

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 20/05/2013, 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 14 novembre 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 49759, con cui il Sig. Annunziato 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 23 novembre 2012 (prot. n. 51172), 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. Annunziato Xxxxx, titolare dell'utenza di rete fissa con numero xxxxx, chiedeva l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Okcom xxx (già Teleunit xxx), lamentando l'inadempimento contrattuale dell'operatore per reiterati episodi di malfunzionamento del servizio voce e del servizio ADSL, occorsi dall'anno 2010 al mese di marzo 2012.

In particolare, il ricorrente dichiarava che gli episodi di interruzione anzidetti si protraevano, talora, per periodi superiori a 15 giorni, che i disservizi venivano prontamente segnalati al servizio clienti e che, tuttavia, l'operatore non risolveva il problema; che, di conseguenza, l'istante decideva di recedere dal contratto *de quo* e richiedeva, nel marzo del 2012, la migrazione verso l'operatore Vodafone, con portabilità del proprio numero telefonico; che, nondimeno, nei mesi successivi al recesso, la società Okcom (già Teleunit) continuava ad emettere fatture per un contratto risolto e per servizi non più erogati.

In relazione alla controversia l'istante promuoveva, senza esito, il tentativo di conciliazione, come da verbale, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, attestante la mancata adesione dell'operatore.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per il malfunzionamento della linea telefonica, l'annullamento delle fatture emesse successivamente alla disdetta del contratto, il riconoscimento della disdetta medesima; chiede che l'indennizzo venga calcolato secondo criteri di equità e proporzionalità alla durata del disagio lamentato.

La società Okcom, tempestivamente costituita, ha, preliminarmente, evidenziato quanto segue: alla data del **31 gennaio 2011**, la società Teleunit xxx, per effetto di contratto, ha affittato il proprio ramo d'azienda inerente i servizi di telefonia fissa e internet alla società Okcom xxx, cedendo contestualmente a quest'ultima anche l'autorizzazione generale per la fornitura dei predetti servizi, che così è divenuta l'esclusiva fornitrice dei servizi di telefonia fissa e internet fino a quel momento erogati da Teleunit;

in ragione del contratto anzidetto, la società Okcom dichiara di rispondere per gli atti e i fatti avvenuti a partire dalla suddetta data (ovvero dal **31 gennaio 2011**), restando il periodo precedente sotto la titolarità esclusiva di Teleunit.

Preso atto di quanto appena esposto, questo Co.Re.Com., disponendo la riapertura dei termini del procedimento, ha inoltrato l'odierna istanza di definizione alla società Teleunit e, nuovamente, alla società Okcom, con espresso invito a far pervenire memorie e documentazione utile per la definizione della controversia.

Ciò doverosamente premesso, si dà atto della mancata costituzione della società Teleunit.

La convenuta Okcom ha fatto pervenire, nei termini, le proprie memorie difensive, in cui evidenzia quanto segue:

- il sig. Xxxxx ha stipulato due distinti contratti e, precisamente,
- 1) contratto cod. cliente xxxxx, relativo alle numerazioni xxxxx e xxxxx. Tale contratto è stato stipulato in data 16 febbraio 2009, con operatore Teleunit, e risulta cessato in data 17 febbraio 2011 a causa della migrazione dell'utenza (ADSL e fonia) verso l'operatore Teletu (allega il tracciato di migrazione). In relazione alle vicende collegate a detto contratto, Okcom si dichiara estranea, essendo esse avvenute prima della cessione del ramo d'azienda da parte di Teleunit. In ogni caso, dichiara che nel periodo compreso tra il giorno 1 febbraio ed il 16 febbraio 2011, data della migrazione dell'utenza verso altro operatore, nessuna segnalazione di guasto risulta pervenuta al proprio servizio clienti da parte dell'odierno utente.
- 2) il contratto cod. cliente xxxxx, relativo al numero xxxxx, risulta stipulato con Okcom in data 4 aprile 2011, come in atti, per la fornitura di un servizio di connessione ad internet a banda larga ADSL ed un servizio di fonia sulla numerazione suddetta.
- In relazione al contratto di cui al precedente punto 2), il ricorrente avanza richiesta di annullamento delle fatture emesse a partire dal mese di marzo 2012, assumendo che la numerazione xxxxx sarebbe migrata verso altro operatore. In proposito, Okcom dichiara di non aver ricevuto alcuna notifica di migrazione da parte di Telecom Italia, né in relazione alla numerazione, né in relazione al servizio ADSL ed assicura che, da una verifica presso il Centro Nazionale Assistenza Tecnica di Telecom Italia Wholesales, è emerso che la numerazione in questione è in gestione ad Okcom e non a Vodafone, come, invece, indicato dall'utente.
- Quanto alle fatture emesse successivamente a tale supposta migrazione, Okcom rileva che il contratto stipulato tra le parti (identificato al precedente punto 2) prevede, in ogni caso, un servizio di connessione ad internet rimasto attivo fino al 6 dicembre 2012, in quanto non è stato mai oggetto né di migrazione, né di recesso da parte dell'utente (allega schermata, estratta dal portale Telecom Italia, attestante l'avvenuta cessazione dell'ADSL in data 6 dicembre 2012, a causa delle fatture insolute). In altri termini, l'operatore evidenzia che il contratto stipulato dall'utente prevedeva un servizio ADSL indipendente dalla numerazione e che, in assenza di migrazione e di richiesta di recesso, ha continuato ad emettere fatture per il solo canone ADSL, fino al 6 dicembre 2012 (esibisce agli atti una fattura relativa al periodo in questione).
- In relazione al servizio di connessione ad internet, l'operatore evidenzia che l'utente non ha restituito l'apparato fornito da Okcom in comodato d'uso e che, pertanto, procederà con l'imputazione all'utente del valore commerciale del bene, nel caso in cui lo stesso non venisse prontamente restituito.
- Quanto alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento, l'operatore elenca le date in cui, su segnalazione dell'utente, ha richiesto interventi di verifica a Telecom Italia, nel periodo compreso tra il 22 giugno 2011 ed il 21 febbraio 2012: in relazione a tali segnalazioni, Okcom fa notare che in tre casi il guasto è stato risolto entro le 48 ore successive alla segnalazione e, pertanto, entro i termini contrattuali; negli altri casi il disservizio si è protratto oltre i tempi massimi di gestione, sicché l'operatore convenuto si dichiara disponibile ad indennizzare l'utente per come stabilito dalle vigenti norme di settore.
- In relazione ai reclami, Okcom fa presente di aver gestito prontamente le richieste di intervento tecnico e, per quanto riguarda le fatture, di non avere mai ricevuto contestazioni in merito alle stesse, prima dell'avvio dei procedimenti di conciliazione/definizione innanzi al Co.Re.Com.

Conclusivamente, l'operatore chiede il rigetto integrale, per assoluta infondatezza, delle richieste di parte istante o, in subordine, limitatamente al contratto cod. xxxxx, si disponga un indennizzo, esclusivamente per i giorni di disservizio effettivamente documentati. Insiste, infine, nella richiesta di pagamento delle fatture emesse ed insolute.

## 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 spese, si osserva che l'operatore Okcom, sebbene convocato all'udienza di conciliazione presso questo Co.Re.Com, non vi ha aderito.

Nel corso del procedimento di secondo grado si è omessa la convocazione delle parti in udienza, in quanto la stessa non è stata ritenuta utile ai fini della definizione.

## 2. Nel merito

L'oggetto del contendere, nella fattispecie qui in esame, concerne l'asserito inadempimento contrattuale dell'operatore Okcom (già Teleunit), consistente nel malfunzionamento del servizio voce e ADSL. Per il che, l'istante avanza richiesta di indennizzo e di storno delle fatture emesse successivamente alla disdetta del contratto. Chiede, altresì, che l'operatore riconosca il suo legittimo recesso dal contratto in questione.

All'esito dell'istruttoria si è accertato che l'odierno istante ha stipulato, con la società Okcom (già Teleunit), due distinti contratti di somministrazione di servizi telefonici, come diffusamente esposto in premessa.

### 1) contratto cod. cliente xxxxx, relativo alle numerazioni xxxxx e xxxxxx. (Stipulato il 16 febbraio 2009 e cessato il 17 febbraio 2011).

In relazione a tale contratto, il ricorrente lamenta ripetuti episodi di malfunzionamento dei servizi (fonia+ADSL), dall'anno 2010 in avanti, senza nulla allegare in proposito. Egli, infatti, si limita a riferire, genericamente, di avere subito episodiche interruzioni del servizio, senza allegare alcun elemento probatorio, sia pure a livello embrionale, che consentisse un valido accertamento in relazione al concreto verificarsi dei disservizi lamentati sull'utenza che forma oggetto del presente procedimento.

Per il periodo di propria competenza, ovvero dall'1 febbraio al 16 febbraio 2011, data di cessazione del contratto *de quo*, l'operatore Okcom evidenzia la totale assenza di reclami, da parte dell'odierno utente, al proprio servizio clienti.

Giova ricordare, in proposito, che ai sensi dell'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori hanno l'obbligo di assicurare la tracciabilità di tutti i reclami/segnalazioni, anche telefonici, dei propri clienti e che, per altro verso, incombe sull'utente l'onere di inoltrare reclami e segnalazioni all'operatore circa i disservizi riscontrati. Nel caso in esame non risulta tracciata alcuna segnalazione durante il periodo in questione.

Per contro, l'istante assume di avere reclamato, durante il periodo suddetto, ma, agli atti del presente procedimento, nulla produce a sostegno della propria posizione.

Ravvisata, pertanto, la genericità ed infondatezza della relativa domanda, si deve concludere per il rigetto della medesima.

### 2) contratto cod. cliente xxxxx, relativo al numero xxxxx. (Stipulato il 4 aprile 2011, per servizi di connessione ad internet a banda larga ADSL ed un servizio di fonia sulla numerazione suddetta).

In relazione a detto contratto, la convenuta Okcom, attraverso il deposito di copia del contratto, assume che tra le parti era stato pattuito un contratto di somministrazione per un servizio di connessione ad internet, indipendente dalla numerazione in oggetto e che, pertanto, la richiesta di recesso, inoltrata dall'utente nel mese di marzo 2012, non ha riguardato il servizio ADSL, ma la sola numerazione, migrata in NP verso altro OLO. Sulla base di tale presupposto, Okcom fonda la legittimità di tutti i propri adempimenti successivi, ovvero la mancata migrazione del servizio ADSL e l'emissione di tutte le fatture successive alla disdetta del cliente, per l'addebito dei soli canoni ADSL, fino al 6 dicembre 2012, data della cessazione del servizio per morosità.

Dall'esame del contratto di che trattasi risulta che l'odierno ricorrente ha sottoscritto una proposta di attivazione di linea ADSL con *number portability* della numerazione xxxxx.

Stando alla documentazione esibita ed alla ricostruzione dei fatti, non risulta, in alcun modo, che le caratteristiche tecniche del contratto sopra descritto siano state portate a conoscenza del cliente. In definitiva, non risulta, dall'evidenza documentale, che il cliente fosse stato reso edotto, a cura dell'operatore, del fatto che avesse sottoscritto un contratto per un servizio base ADSL, assolutamente indipendente, dal punto di vista tecnico ed amministrativo, dalla numerazione in oggetto. Con il risultato che, pur avendo egli correttamente inoltrato la richiesta di disdetta, reputando in buona fede di poter recedere dall'intero contratto attivo con l'operatore Okcom, si vedeva migrare verso altro OLO la sola numerazione e, suo malgrado, restava vincolato, limitatamente al servizio ADSL, all'operatore Okcom.

Si rammentano i principi generali in materia di contratti, in particolare gli artt. 1175-1176 cod.civ., che impongono alle parti l'obbligo di comportarsi secondo le regole della correttezza e buona fede ed, al debitore, l'obbligo di eseguire la prestazione secondo la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata. Nel caso in esame, si ribadisce, non risulta che l'operatore abbia assolto al suo fondamentale obbligo informativo nei riguardi dell'utente, rendendolo edotto circa le particolari caratteristiche tecniche del contratto *de quo*, affinché questi assumesse consapevolmente le proprie decisioni. Tale conoscenza gli avrebbe, probabilmente, evitato di incorrere negli inconvenienti sopra riferiti.

Nella gestione del rapporto con l'utente risulta evidente che la società Okcom non si è prodigata in alcun modo per informare in modo chiaro ed esauritivo l'utente circa le caratteristiche tecniche del contratto, e ciò, né all'atto della sottoscrizione, né successivamente, all'atto del ricevimento della richiesta di recesso. L'assolvimento di tale obbligo informativo avrebbe potuto evitare il verificarsi degli inconvenienti sopra segnalati ed il protrarsi, ingiustificato, di una lunga situazione di stallo, di disagio e di incertezza. Ravvisandosi, nell'inerzia anzidetta, l'inadempimento contrattuale dell'operatore convenuto, si ritiene debba trovare accoglimento la richiesta di parte attrice di storno integrale delle fatture emesse da Okcom, in relazione all'utenza *de qua*, dal mese di marzo 2012 sino alla cessazione del servizio, con azzeramento dell'intera posizione debitoria del ricorrente (per complessivi € 483,52, come da riepilogo contabile agli atti).

Si accoglie, per converso, la richiesta dell'operatore resistente, intesa ad ottenere dal cliente la restituzione dell'apparato concesso in comodato gratuito, atteso che il rapporto contrattuale di che trattasi è stato definitivamente interrotto. La restituzione a cura del cliente dovrà avvenire nel termine indicato nel dispositivo del presente atto.

Infine, quanto alla richiesta di indennizzo per i disservizi legati al malfunzionamento dell'utenza in questione, esaminata la documentazione prodotta dall'operatore e ravvisato che alcuni episodi di guasto sono stati risolti oltre i termini previsti dalla Carta dei servizi (infatti, l'art. 7 stabilisce che l'operatore deve intervenire per la risoluzione dei guasti "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione", in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo per ciascun giorno di ritardo), si stabilisce che l'operatore Okcom corrisponda all'odierno ricorrente gli indennizzi per il malfunzionamento del servizio fonia + ADSL, a norma dell'art. 5, comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS., al parametro di € 5,00 per ogni giorno di interruzione di ciascun servizio non accessorio, come di seguito:

- € 65,00 (sessantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce dal 22/6/2011 al 27/6/2011, dal 6/12/2011 al 14/12/2011 e dal 21/2/2012 al 27/2/2012, per complessivi giorni 13 di disservizio al parametro di € 5,00 al giorno;

-€ 65,00 (sessantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL dal 22/6/2011 al 27/6/2011, dal 6/12/2011 al 14/12/2011 e dal 21/2/2012 al 27/2/2012, per complessivi giorni 13 di disservizio al parametro di € 5,00 al giorno;

Stabilito 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;

### 3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Okcom nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

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) L'accoglimento delle richieste di storno/indennizzo avanzate dal sig. Xxxxx Annunziato nell'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Okcom xxx provveda ai sotto indicati adempimenti in favore del ricorrente summenzionato:

a) corrispondere, a titolo di indennizzo, la somma complessiva di € 130,00 (centotrenta/00) per i disservizi di cui in premessa;

- b) provvedere allo storno integrale delle fatture emesse a carico del suddetto, dal mese di marzo 2012 sino alla cessazione del servizio, con azzeramento dell'intera posizione debitoria del ricorrente (per complessivi € 483,52, come da riepilogo contabile agli atti);
- c) corrispondere, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00 (centocinquanta/00);

2) Le somme/l'indennizzo così determinate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3) L'istante, sig. Xxxxx Annunziato, è tenuto a restituire all'operatore Okcom, nel termine di 60 giorni dalla notificazione del presente atto, l'apparato ricevuto in comodato gratuito;

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 resistente 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