

Oggetto: definizione della controversia M. Cxxx/ Telecom S.p.A. (Lazio/D/959/2017)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS);

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente M. Cxxx presentata in data 8.11.2017 PROT. 6096;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

Nel gennaio 2017 l'istante M. Cxxx richiedeva all'operatore di spostare la cassetta di derivazione della telecom posta sul muro di cinta della propria abitazione assunto che ciò pregiudicasse l'attivazione della linea telefonica.

Ad avviso dell'istante il problema è stato risolto con tempistiche troppo lunghe.

In sede di definizione l'istante ha richiesto di essere indennizzato per mancata risposta ai reclami, ritardata attivazione/sospensione del servizio, malfunzionamenti e le spese di procedura.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore in via preliminare contestava l'inammissibilità dell'istanza per violazione dell'art. 19 co. 4 della delibera AGCOM 173/07/CONS ritenendo il Corecom Lazio non competente, nel merito eccepiva l'infondatezza in fatto e in diritto delle pretese formulate da parte istante.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istanza è stata riformulata per l'ottenimento di indennizzi derivanti da mancata risposta ai reclami, mancata/ritardata attivazione del servizio, indennizzi come da delibera AGCOM e le spese di procedura. Non essendo stata richiesta nel procedimento di definizione l'esecuzione di alcuna opera, non può trovare accoglimento l'eccezione preliminare formulata per violazione dell'art. 19 co. 4 della delibera AGCOM 173/07/CONS.

Nel merito, le richieste dell'istante meritano parziale accoglimento per i motivi esposti di seguito.

L'utente ha lamentato la sospensione dei servizi voce ed ADSL per il periodo 05/02/2017 e 06/04/2017, senza tuttavia fornire documentazione a sostegno (segnalazioni e/o reclami relativi alla sospensione del servizio, fatture dei mesi febbraio e marzo, ...).

Con la comunicazione del 25.1.2017, difatti, l'istante si limita a chiedere lo spostamento della cassetta che intendeva posizionare in un punto diverso ed anche con il GU5 del 21.6.2017 (data in cui la linea era perfettamente attiva e funzionante) l'istante chiede lo spostamento della cassetta che, a ben vedere, con la linea perfettamente funzionante, non era prodromica all'attivazione ed al funzionamento della stessa.

A riprova di quanto appena enunciato è il reclamo del 14.7.2017 con il quale l'istante lamenta la mancata ottemperanza del provvedimento GU5 non avendo ancora provveduto allo spostamento della cassetta.

La richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio, pertanto, non può essere accolta.

Anche la richiesta di indennizzo relativa ai malfunzionamenti non può trovare accoglimento. La riduzione del numero delle chiamate effettuate nel periodo, in assenza di ulteriori elementi (segnalazioni, reclami, ...) non costituisce elemento idoneo a provare le circostanze rappresentate da parte istante.

Merita, invece, accoglimento la richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo. Dalla documentazione in atti emerge come i reclami inoltrati da parte istante non abbiano avuto riscontro da parte dell'operatore. Appare pertanto fondata la richiesta di indennizzo formulata dall'istante. I reclami meritano di essere trattati unitariamente, trattandosi di reclami reiterati, aventi il medesimo oggetto.

E difatti, l'art. 11 dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS prevede, appunto, che l'indennizzo sia *"computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio"*.

Nel caso di specie, l'indennizzo è da calcolarsi per un periodo di 235 giorni, cui va detratto il termine di 30 giorni utile al riscontro al reclamo da carta dei servizi di TIM, compresi tra il 26/01/2017, giorno di trasmissione del primo reclamo, e il 20/10/2017, giorno in cui l'Operatore ha posto in essere le opere richieste, moltiplicati per euro 1/die per un totale di € 205,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- 1) il parziale accoglimento dell'istanza di M. Cxxx nei confronti della società Tim s.p.a. (già Telecom Italia s.p.a.);
- 2) che la società Tim s.p.a. (già Telecom Italia s.p.a.) è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 205,00 (duecentocinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
- 3) che il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
- 4) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 5) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 6) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 7) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to