

Oggetto: definizione della controversia Sxxx Lxxx Dxxx F. / Voip (Lazio/D/612/2018)

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 Sxxx Lxxx Ass. Dxxx Fxxx presentata in data 18.05.2018 - PROT. 2740;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente lamenta l'interruzione del servizio dal 10.11.17 al 4.12.2017.

Successivamente alla data del 4.12.2017, lamenta che il servizio avrebbe funzionato soltanto a singhiozzo.

Con le memorie al GU14 chiede, pure, l'indennizzo per mancata migrazione.

### **2. La Posizione dell'operatore**

L'operatore eccepisce l'inammissibilità, poiché l'utente ha domandato, non gli indennizzi previsti dalla normativa di riferimento alle controversie Corecom, bensì il risarcimento dei danni.

Nel merito, evidenzia, come la problematica ben nota, anche a livello nazionale, per il risalto avuto sugli organi di stampa, non sia dipesa dalla propria responsabilità, ma dai rapporti di altra società ( Digitel ) e Telecom Italia.

VOIP spiega come il suo “ruolo” sia soltanto quello di “switchare” le linee fornite da un fornitore – in questo caso Digitel – all’utente

Invoca, pertanto, impossibilità della prestazione ed evidenzia come in ogni caso, la società si sia adoperata al fine di consentire agli utenti una via alternativa, mettendo a disposizione altre linee telefoniche.

Allega, poi, un estratto, del verbale di audizione AGCOM del 20.2.18, nel quale l’autorità afferma, che nessuna responsabilità può essere ascritta ai reseller ( quale VOIP ), ma, se del caso, a Digitel, per i fatti di cui si parla.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare primis si evidenzia che l’utente, rispetto all’UG 14771/2017, introduce nel procedimento domande nuove (indennizzo per omessa migrazione) le quali, per espressa previsione dell’art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS non possono essere trattate.

Nell’UG l’istante si è limitato a lamentare la sospensione dei servizi dal 10.11.2017 al 4.12.2017 chiedendo il risarcimento dei danni.

Con il GU14 n. 462/2018 ha chiesto il risarcimento dei danni introducendo anche la domanda per “omessa migrazione” giusta reclamo del 13.4.2018 (successivo all’istanza di conciliazione).

È pacifico che l’oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione.

Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

L’art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, infatti, limita la *definizione* della controversia al contenuto dell’*istanza di conciliazione*.

L’oggetto della disamina, pertanto, riguarderà sole le domande proposte con l’UG 14771/2017 e cioè la sospensione del servizio nel periodo lamentato.

L’eccezione preliminare di Voip, invece, non può essere accolta. La richiesta di risarcimento, avanzata dall’utente, infatti, è da intendersi riferita agli indennizzi previsti per la fattispecie lamentata.

Detto ciò, tuttavia, la domanda può essere parzialmente accolta.

Nonostante Voip, abbia fornito la prova che del disservizio fosse colpevole TIM, ricorrendo un’ipotesi di impossibilità della prestazione, non essendo alla stessa imputabile l’accaduto, il dato oggettivo è che l’istante ha subito un disservizio indennizzabile sia pure solo per il periodo dal 10.11.2017 al 14.11.2017 ( data in cui VOIP ha attivato due linee provvisorie per sopperire al disagio in entrata).

Si ritiene, pertanto, di riconoscere l'indennizzo di cui agli artt 4 e 12 del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73//11CONS per due numerazioni e per i due servizi ( voce e dati) per l'importo di € 240,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Per il lamentato successivo "malfunzionamento" alcuna somma può essere riconosciuta dal momento che non vi è prova in atti che l'utente abbia messo in mora il gestore attraverso un valido reclamo che è condizione necessaria per il riconoscimento dell'indennizzo.

### **DETERMINA**

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

- 1) il parziale accoglimento dell'istante con conseguente condanna dell'operatore VOIP VOCE alla corresponsione della somma di €240,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
- 2) 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;
- 3) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 4) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 5) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio  
f.to