

Oggetto: definizione della controversia A.Ixxx / TELECOM ITALIA (Rif. Lazio/D/1079/2017)

## **IL DIRETTORE**

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1, e successive modifiche e, in particolare l'art. 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 del 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.) e 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 10/22, 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 Corecom;

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 (Corecom 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 Conciliaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente A. Ixxx di cui al prot. D6593 del 07/12/2017;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 27/09/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'agosto 2018 l'istante Ixxx A. richiedeva, senza ricevere riscontro, all'operatore il tabulato delle chiamate in entrata, l'attivazione del servizio di numerazione anonima in uscita, la non pubblicazione del proprio numero di telefono negli elenchi pubblici.

La richiesta veniva reiterata in data 25/09/2014, anche in questo caso senza successo.

In sede di definizione l'istante ha chiesto che l'operatore risponda alle richieste formulate, il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, il risarcimento dei danni subiti oltre alle spese di procedura.

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

L'operatore ha ritenuto non accoglibili le richieste di parte istante ed ha inoltre rappresentato di aver riscontrato le richieste formulate.

### **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 ottenere una risposta alle richieste formulate, il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, il risarcimento dei danni subiti oltre alle spese di procedura.

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

In merito alla richiesta di ottenere un provvedimento che obblighi l'operatore a rispondere alle richieste di parte istante si rappresenta che relativamente ai procedimenti di definizione l'ambito di operatività è individuato dall'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/Cons che dispone che l'Autorità, "con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Non possono emessi provvedimenti che prevedano obblighi di fare. Pertanto, la relativa richiesta dell'istante non potrà essere accolta.

Per i motivi esposti sopra la richiesta di condanna al pagamento dei danni arrecati non potrà trovare accoglimento, essendo possibile in sede di definizione il riconoscimento di indennizzi tassativamente individuati e quantificati dall'All A Del. 73/11/Cons.

Può trovare accoglimento la richiesta di un indennizzo per mancata risposta ai reclami ex art. 11 Del. 73/11/Cons, da quantificarsi in euro 300,00, sulla base dei riscontri temporali della documentazione in atti, in riferimento al limite massimo previsto dal Regolamento, una volta superato tale limite con il calcolo dei giorni per l'importo pro die.

Al riguardo, dalla documentazione in atti le comunicazioni allegate dalla Tim risultano prive di ricevuta di invio e consegna, sicché i rilievi sollevati dall'operatore non possono essere accolti.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per spese di procedura, appare equo compensarle in considerazione dell'accoglimento parziale delle istanze formulate dall'istante.

#### **DETERMINA**

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

- 1) di accogliere parzialmente l'istanza di I. Axxx nei confronti della società Tim s.p.a. (già Telecom Italia s.p.a.). La società Tim s.p.a. (già Telecom Italia s.p.a.) è tenuta a pagare in favore dell'istante, euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 2) che il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 259/2003;
- 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 del Co.re.com. e 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