

Oggetto: definizione della controversia N. Sxxx / TELECOM ITALIA (Rif. Lazio/D/808/2017)

IL DIRETTORE

VISTO lo Statuto, approvato co 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 N. Sxxx di cui al prot. D5339 del 22/09/2017;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 18/09/2017

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'utente

L'istante Nazzareno Segatori, già cliente dell'operatore Tim per servizi di telefonia ed internet, nel settembre 2014 attivava l'opzione Linea Valore+.

Dal mese di aprile 2015 si vedeva fatturare l'importo di euro 41,00, relativo al piano tariffario Tutto Voce, non richiesto, importo che dalla successiva fattura aumentava ad euro 52,00.

Nonostante i reclami effettuati volti alla cancellazione di quel servizio, l'operatore rifiutava di venire incontro alle richieste, asserendo di aver correttamente applicato il piano tariffario.

L'istante ha formulato richiesta di indennizzo per:

- mancata risposta ai reclami;
- mancato ascolto/dialogo;
- attivazione di servizio non richiesto;

richiedendo inoltre il rimborso delle fatture relativamente alla parte indebitamente addebitata, nonché il riconoscimento delle spese legali di procedura.

2. Posizione dell'operatore

L'Operatore ha contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la corretta condotta, con conseguente rigetto delle richieste formulate in sede di definizione.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità ed è pertanto proponibile.

Nel merito, le richieste dell'istante devono essere accolte parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito.

In merito al richiesto indennizzo per mancato ascolto e contraddittorio si rappresenta come questo appare riconducibile all'indennizzo per mancata risposta reclami.

Si premette che gli indennizzi di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (c.d. Regolamento Indennizzi) costituiscono dei casi tipici e non possono essere riconosciuti per violazioni non riconducibili a quelle previste dall'AGCOM.

Nel caso in esame esistono i presupposti per riconoscere l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, non essendo stato riscontrato il reclamo del 22/03/2017 da parte dell'operatore, non avendo quest'ultimo documentato di aver riscontrato per iscritto quanto lamentato dall'istante. Per la quantificazione dell'indennizzo si deve fare riferimento al periodo 22/03/2017-18/09/2017 data del tentativo di conciliazione, riconoscendo per 135 giorni la somma di euro 1,00, per complessivi euro 135,00.

Le variazioni contrattuali effettuate dall'operatore sono avvenute mediante comunicazione in fattura, e l'istante avrebbe potuto rifiutare e recedere nei termini indicati senza costi. Decorso il termine indicato, senza che l'utente abbia comunicato di non accettarle, le variazioni si intendono accettate. Non possono pertanto essere accolte le istanze di riconoscimento di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto e di rimborso di somme contestate che sono state addebitate in fattura.

La modifica delle condizioni contrattuali non costituisce un'ipotesi di attivazione di servizio non richiesto. Pertanto, anche la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti dovrà essere rigettata.

In considerazione dell'accoglimento parziale dell'istanza, si compensano le spese di procedura.

DETERMINA

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

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di N. Sxxx 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 135,00 (centotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per 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), raggiungibile anche dal link del sito del Co.re.com. Lazio.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to