

Oggetto: definizione della controversia M. Txxx / NOVERCA (Rif. Lazio/D/791/2018)

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 Assemblies 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 del Sig. M. Txxx di cui al prot. D3552 del 04/07/2018;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 27/06/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'Utente

L'utente lamenta, che il giorno 30.3.2018, acquistava una scheda telefonica Kena (Noverca), per la successiva portabilità del numero 328XXXX (già Wind).

La portabilità avviene soltanto il giorno 9.4.2018.

Il numero 3281XXXX veniva disattivato per 9 giorni, lasciando isolato l'utente.

2. Posizione dell'operatore

La posizione del gestore si evince da una PEC dell'11.9.18 in atti, non ravvisandosi altra documentazione.

Il gestore fa presente di aver corrisposto un indennizzo di €. 22,50 e di essere disposta ad una integrazione di €. 37,50, per raggiungere il totale di €. 60,00.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'utente dopo aver richiesto la portabilità del proprio numero mobile MNP, si vedeva la stessa riattivata solo dopo 10 giorni.

L'espletamento della portabilità sarebbe avvenuto il 9 aprile, lasciando l'utente isolato.

Dalla documentazione in atti emerge da parte del gestore un intento conciliativo riscontrabile in una pec inviata l'11. 9.2008 con la quale, oltre a segnalare di aver corrisposto un indennizzo per €. 22,50, giugno 2018, si rendeva disponibile ad aumentare tale indennizzo, sino alla somma di €. 60,00

Dalla stessa documentazione non emerge una contrarietà a quanto sostenuto dall'operatore, quindi si dà per certo il pagamento della somma di €. 22,50.

La Delibera 347/18/CONS dell'Autorità, che disciplina gli indennizzi che gli operatori delle Telecomunicazioni sono tenuti a pagare agli utenti nei casi di disservizi, all'articolo 7, comma 2, prevede che il ritardo della portabilità determini un indennizzo di € 5 al giorno.

Pertanto si determinerebbe un indennizzo di € 50 (5 € per 10 giorni di ritardo di portabilità)

Si ritiene pertanto che l'offerta ulteriore di €. 37,50, che si somma al già erogato rimborso di € 22,50, sia congrua e soddisfacente.

Per cui si decide di confermare l'indennizzo proposto dall'operatore in €. 37,50.

DETERMINA

Per i motivi sopra espressi, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del Sig. M. Txxx nei confronti della società Noverca che è tenuta ad erogare la somma di € 37.50 a titolo di indennizzo.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Dott. Aurelio Lo Fazio
f.to