

Oggetto: definizione della controversia Sxxx S.r.l. / Telecom (Rif. Lazio/D/903/2017)

## **IL DIRIGENTE**

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 ed operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma Conciliaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Sxxx S.r.l. di cui al prot. D5837 del 23 ottobre 2017;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 16/10/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nel dicembre 2016 l'istante Sxxx srl, a seguito della richiesta di cambiare piano tariffario era costretto a disdire il precedente e ad accettare una nuova numerazione.

L'istante ha lamentato l'invio di doppia fatturazione e la fatturazione di importi maggiori rispetto a quelli pattuiti.

Inoltre, nonostante l'iniziale pagamento delle prime fatture per entrambe le linee, e il corretto pagamento di quanto fatturato per la nuova linea, il servizio veniva sospeso.

In sede di definizione l'istante ha richiesto lo storno delle fatture non dovute, il rimborso delle fatture indebitamente pagate e di essere indennizzato per la sospensione del servizio, la mancata risposta ai reclami nonché il riconoscimento delle spese di procedura.

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

L'operatore ha contestato quanto dedotto da parte istante asserendo la corretta condotta dell'Operatore con conseguente rigetto delle istanze formulate in sede di definizione.

### **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 sospensione del servizio, attivazione di servizi non richiesti, mancata risposta ai reclami, indenni vari nonché lo storno e il rimborso delle fatture non dovute.

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

In merito alla mancata risposta ai reclami si rappresenta che dalla documentazione in atti emerge come la richiesta di cessazione dell'utenza telefonica 064XXXX del 15/12/2016 sia stata ricevuta dall'operatore il giorno 3 gennaio 2017 e che per la stessa utenza telefonica l'operatore abbia continuato ad emettere fatture fino al 06/04/2017 relativa alle mensilità di febbraio-marzo 2017 iniziando a fatturare nel frattempo anche per la nuova numerazione 06412225725. Se da una parte il comportamento concludente dell'operatore è equiparabile alla risposta al reclamo, emerge come, almeno dal punto di vista amministrativo relativo alla fatturazione, le richieste dell'istante siano state ignorate dall'operatore. L'indennizzo per mancata risposta ai reclami per complessivi è quantificato in euro 186,00 (2,00 al giorno per 93 giorni).

Relativamente alla richiesta di storno/restituzione di importi non dovuto si ritiene, si ritiene che l'istante abbia propriamente documentato la sua richiesta di cessazione dell'utenza 0641200878 pertanto esistono i presupposti per accogliere la sua richiesta di storno delle fatture emesse e non pagate per l'utenza. Si rappresenta che al riguardo l'Operatore non abbia lamentato l'esistenza di insoluti relativi alla richiamata utenza ed ha prodotto lettere di sollecito di pagamento relative alla sola utenza telefonica 064102774 richiedendo pagamenti di importi dovuti per periodi in cui l'istante ha usufruito del servizio.

Dalla documentazione in atti non risulta essere stata pagata alcuna fattura indebita.

La sospensione del servizio lamentata dall'istante appare pertanto giustificata dall'esistenza di fatture insolute relativa all'utenza in uso. Conseguentemente va rigettata la richiesta di storno delle fatture relativa all'utenza 064102774.

Sulla sospensione del servizio si rappresenta, come presentato sopra, l'operatore ha prodotto lettere di sollecito di pagamento del 21/03/2017 e del 31/05/2017 in cui invitava la parte istante a provvedere al pagamento delle fatture della nuova utenza 064102774 per evitare che il servizio fosse sospeso. Può pertanto evincersi che il servizio sia stato sospeso a causa del mancato pagamento delle fatture relativa all'utenza in uso con conseguente rigetto della richiesta di indennizzo formulata dall'istante.

Non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo di servizi non richiesti. L'istante, pur producendo la richiesta formulata all'operatore per la disattivazione della numerazione 412XXXX, non ha documentato come per questa utenza siano stati addebitati importi non dovuti.

Infine, sulla richiesta di indennizzo per spese di procedura, in considerazione della mancata interruzione della fatturazione relativa all'utenza 0641XXXX da parte dell'Operatore, appare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00.

### **DETERMINA**

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

- 1) di accogliere parzialmente l'istanza di Sxxx srl nei confronti della società Tim s.p.a. (già Telecom Italia s.p.a.) che è, pertanto, tenuta a pagare in favore dell'istante:
  - euro 186,00 (centottantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami
  - euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura
- 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.co. 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