

Oggetto: definizione della controversia G. Cxxx / Cloud Italia spa (Lazio/D/420/2018)

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 Concialiaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente G. Cxxx presentata in data 09.04.2018 - PROT. 1976;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'utente lamenta, che in data 14.12.16, alle ore 15:08, gli è stata inviata documentazione al numero di fax 0681151480 a lui intestato. Il fax non è mai pervenuto al qui istante, nonostante il rapporto di trasmissione/ricezione ottenuto dal mittente, indicasse un esito positivo.

Di nuovo, in data 8.2.2017, alle ore 13:45, è stata inviata documentazione al medesimo numero di fax, mai giunta, nonostante il report positivo per il mittente.

In data 27.2.2017 è stato inviato formale reclamo a Cloud Italia, che non ha fornito riscontro.

Richiede: Indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 14.12.2016 all'8.2.17 (56 gg. X 5,00, totale €. 280,00)

Indennizzo per mancata risposta la reclamo, per €. 300,00.

Spese di procedura per €. 200,00

2. La posizione dell'operatore.

Cloud Italia non si costituiva.

3. Motivazione della decisione.

Intanto, occorre evidenziare, che Cloud Italia, il 1.11.20, si è fusa per incorporazione in IRIDEOS spa.

Per quanto riguarda l'oggetto dell'istanza, la stessa è meritevole di parziale accoglimento.

Dagli atti depositati, emerge effettivamente l'invio dei due fax lamentati, come mai giunti.

L'operatore ha ritenuto, come detto, di non depositare alcuna documentazione difensiva.

La domanda va accolta, relativamente ai soli due giorni indicati dall'istante e cioè il 14.12.16 e l'8.2.2017. Totale €. 5,00 ex art. 5, comma 2, dell'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS.

Il disservizio riguarda solo fax in entrata, non in uscita. Si ritiene, quindi, applicabile l'art. 5 secondo comma dell'allegato A delibera 73/11/ Cons.

Il periodo compreso tra le due date, non è indennizzabile, poiché non c'è prova di ulteriori problemi di ricezione, in quell'arco di tempo.

Va accolta anche la domanda per mancata risposta al reclamo. Non vi sono in atti, documenti attestanti risposte dell'operatore.

L'importo da riconoscere è pari a €. 293,00, corrispondente alla misura di €. 1,00 giornaliere, a far inizio dal 46 giorno post reclamo, fino alla data dell'udienza di conciliazione.

DETERMINA

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

1. il parziale accoglimento della domanda dell'istante nei confronti CLOUD ITALIA, oggi IRIDEOS spa, che sarà tenuta a corrispondere all'istante la complessiva somma di € 298,00 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), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to