

**Co.Re.Com. Cal/Nic**

**DELIBERAZIONE N. 175**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Genovese xxx c/ TELECOM ITALIA**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Nella seduta del giorno 11/9/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 9 maggio 2013 acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 21672, con la quale la sig.ra xxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione delle controversie in essere con la Società Telecom Italia, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 20 maggio 2013 (prot. n. 23203); con la quale il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza di definizione sopra indicata, la sig.ra xxx, ha promosso dinanzi a questo Co.Re.Com. un procedimento nei confronti della Società Telecom Italia.

In particolare, le doglianze riguardano il mancato inserimento negli elenchi telefonici relativi agli anni 2012/2013 e 2013/2014 e la mancata risposta ai reclami.

L'istante precisa che nel mese di giugno 2011 la propria linea telefonica è migrata dall'operatore Infostrada all'operatore Telecom Italia, e che, in seguito alla suddetta procedura, il proprio nominativo non è stato riportato nell'elenco telefonico per gli anni 2012-2013 2013-2014.

La ricorrente si è determinata ad adire questo Co.Re.Com., avviando, il tentativo di conciliazione, conclusosi con verbale di mancata conciliazione.

Successivamente, il 9 maggio 2013, ha chiesto a questo Co.Re.Com. di definire l'odierna controversia, al fine di ottenere: "l'indennizzo per mancato inserimento elenchi telefonici e la mancata risposta ai reclami".

In seguito all'avvio dei presenti procedimenti, giusta nota del 20 maggio 2013, con cui il Co.Re.Com. ha chiesto alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, entrambe le parti hanno prodotto, nei termini procedurali, memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

L'operatore, ha contestato la ricostruzione della vicenda effettuata dall'istante e rileva l'infondatezza delle pretese di controparte, di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando, che:

- *"l'utente il 20 settembre 2012, ha lamentato il mancato inserimento nell'elenco telefonico relativo agli anni 2012-2013, ma l'elenco (in quella data) ancora non era stato stampato e quindi distribuito";*
- *"per la provincia di Vibo Valentia e per l'anno 2013, alla data della segnalazione l'elenco pubblicato era solo quello relativo all'anno 2012";*
- *"il 29 ottobre 2012, l'utenza de qua è stata cessata per disdetta, mentre nel mese di novembre 2012, è stata cessata per Number portability. Ne consegue che l'eventuale mancata omissione negli elenchi telefonici -edizione 2013-2014- non è da imputare a Telecom";*
- *"il 21 marzo 2013 si è svolto tentativo di conciliazione con esito negativo e in seguito allo stesso, l'operatore ha indennizzato l'istante - come previsto dalle condizioni generali di abbonamento - per l'omesso inserimento nell'elenco telefonico per l'edizione 2012/2013".*

L'istante ha replicato alle memorie dell'operatore evidenziando che:

- *l'indennizzo pari a € 120,00 è stato trattenuto a titolo di anticipo del maggior indennizzo (come specificato alla Telecom tramite missiva inviata a mezzo fax il 25 maggio 2013);*
- *l'operatore non ha mai risposto ai reclami inviati.*

### Motivi della decisione

#### 1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che entrambe l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale, ai fini della liquidazione delle spese di procedura, come si evince dal verbale agli atti: le parti hanno aderito alle udienze di conciliazione senza raggiungere alcun accordo.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

## **2. Riguardo al merito.**

### **2.1 Sul mancato inserimento negli elenchi telefonici.**

Il disservizio lamentato dal ricorrente consiste nel mancato inserimento negli elenchi telefonici da parte dell'operatore Telecom Italia.

Nel caso di cui trattasi necessita evidenziare che la richiesta d'indennizzo formulata dall'istante è rigettata considerato che:

- il mancato inserimento nell'elenco telefonico relativo agli anni 2013 - 2014 non è imputabile a Telecom, essendo l'utenza da qua cessata per disdetta il 29 ottobre 2012;
- per l'anno 2012 - 2013, all'istante è già stato riconosciuto un indennizzo da parte dell'operatore, come previsto dalla condizioni generali abbonamento e per come previsto dall'art. 2 dell'allegato A della delibera 73/11 CONS, il quale prevede che: *"le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia ..."*.

### **2.2 Sulla mancata risposta ai reclami.**

Quanto alla richiesta dell'utente di indennizzo da mancata risposta ai reclami, si rileva che l'art. 8 della delibera Agcom 179/03 stabilisce che occorre garantire agli utenti la possibilità di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, per malfunzionamenti o inefficienze dei servizi, e che è fatto obbligo agli operatori di assicurare la tracciabilità degli stessi reclami, per dimostrare l'esistenza delle segnalazioni da parte degli utenti e dare riscontro ai reclami medesimi entro i termini stabiliti dalle rispettive Carte dei servizi degli operatori.

La risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esauritivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, l'istante allega agli atti un reclamo inviato a Telecom l'11 settembre 2012 - con raccomandata a/r pervenuta alla società il 17 settembre 2012.

L'operatore invece ha allegato agli atti due missive, di cui la prima è datata 28 marzo 2013.

Ne consegue che Telecom non ha rispettato il termine di 45 giorni previsto per la risposta ai reclami, rispondendo con un ritardo di 176 giorni.

Per tali ragioni si riconosce un indennizzo pari a € 176,00 (centosessantasei/00), per il periodo dal 2 ottobre 2012 al 28 marzo 2013, per un totale di 176 giorni di ritardo, al parametro giornaliero di Euro 1,00, conformemente a quanto stabilito dall'art. 11 della delibera 73/11 CONS, allegato A.

## **3 Sulle spese di procedura.**

L'art. 19 al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, l'udienza di conciliazione si è conclusa con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Per tali motivi, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

**DELIBERA**

1) L'accoglimento parziale nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dalla sig.ra xxx, per il che la società Telecom è tenuta a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la seguente somma;

a) l'indennizzo di € 176,00 (centosettasei/00) per la mancata risposta ai reclami;

2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;

3) Si precisa che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259";

5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6) Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

#### **I Componenti**

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Direttore**

f.to Avv. Rosario Carnevale