

## **Co.Re.Com. Cal/Ro**

### **DELIBERAZIONE N.193**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Aiello xxxxx c/ Okcom xxx /Teleunit xxx.

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 18/10/2012 , 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;

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- Corecom" 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.;

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 Corecom 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 26 marzo 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 15045, con cui il Sig. Aiello xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Okcom xxx, 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 3 aprile 2012 (prot. n. 16898), con cui 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;

l'ulteriore nota prot. n. 40966 del 24 settembre 2012, con la quale si è disposta la riapertura termini dell'odierno procedimento, allo scopo di estendere il contraddittorio alla società Teleunit xxx, in quanto la stessa, all'epoca della conclusione del contratto con il sig. Aiello, era l'esclusiva fornitrice dei servizi offerti al ricorrente;

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

Considerato quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'odierno ricorrente, titolare di utenza di rete fissa con numero xxxxx, attiva con operatore Okcom (già Teleunit), si è rivolto a questo Co.Re.Com, depositando istanza di definizione della controversia in atto con il suddetto operatore.

In particolare, l'istante lamenta il mancato inserimento, dall'anno 2010, dei dati relativi alla propria utenza nell'elenco ufficiale degli abbonati, assumendo che l'inadempimento avrebbe arrecato gravi disagi alla propria attività lavorativa ed al nucleo familiare.

Più precisamente, sostiene di aver inoltrato, in data 20 luglio 2011, una richiesta di inserimento dell'utenza in oggetto nell'elenco abbonati (ne produce copia agli atti) ed esibisce copia del reclamo inoltrato all'operatore Okcom in data 18 novembre 2011, con il quale lamenta il mancato inserimento in elenco ed avanza richiesta di indennizzo.

In relazione alla controversia suddetta è stata depositata istanza per tentativo di conciliazione, in data 24 febbraio 2012; il procedimento si è esaurito infruttuosamente per mancata adesione al tentativo da parte dell'operatore Okcom (già Teleunit), come da verbale in atti.

Per quanto sopra, l'istante avanza richiesta di indennizzo di € 2.000,00, incluso il rimborso delle spese di procedura.

L'operatore Okcom, tempestivamente costituito, ha rilevato, in via preliminare, il proprio difetto di legittimazione passiva per i fatti antecedenti al 31 gennaio 2011 (data in cui è stato concluso, tra la società Teleunit e la stessa Okcom, un contratto di affitto di ramo d'azienda, per effetto del quale la prima ha concesso in affitto ad Okcom, con decorrenza 31 gennaio 2011, la gestione esclusiva dei servizi di telefonia fissa e di internet e la conseguente gestione dei rapporti con gli utenti, mantenendo per sé la titolarità esclusiva per gli atti e i fatti avvenuti nel periodo antecedente).

Ciò doverosamente premesso, nel merito, la convenuta Okcom rileva che l'utenza intestata al ricorrente era stata contattata telefonicamente, per conto di Teleunit, in data 11 giugno 2009, con una proposta di abbonamento per la fornitura di servizi telefonici; che Teleunit aveva inviato all'indirizzo dell'utente il plico contenente le informazioni contrattuali ed economiche e, contestualmente, il modulo per la richiesta di pubblicazione dei dati negli elenchi telefonici cartacei e on line (esibisce copia, agli atti, di tale documentazione); che l'utente, pur avendo ricevuto il plico, in data 18 giugno 2009, non aveva provveduto a restituire, entro pochi giorni, il modulo con la

richiesta di inserimento in elenco, come espressamente indicato nel modulo stesso. L'invio del modulo, invece, perveniva all'operatore soltanto in data 21 luglio 2011.

A seguito di tale ricezione, Okcom, che nel frattempo era subentrata nel rapporto contrattuale con l'odierno utente, provvedeva all'inoltro (della richiesta stessa) alla società incaricata della formazione e pubblicazione degli elenchi (allega, a fine probatorio, copia dell'ordine di inserimento).

Circa i tempi di evasione della richiesta, Okcom rileva che tali adempimenti sono rimessi alla "esclusiva competenza" dei soggetti che provvedono alla formazione degli elenchi di futura pubblicazione – giusto quanto stabilito dall'art. 23 delle proprie condizioni generali di contratto – in relazione ai quali l'operatore che eroga il servizio telefonico non può in alcun modo interferire né può essere chiamato a risponderne.

Circa il reclamo inoltrato dall'utente in data 29 novembre 2011, Okcom assicura di avervi dato riscontro scritto (ne produce copia) ribadendo la correttezza del proprio operato ed evidenziando che l'utenza in questione è, comunque, rinvenibile sui principali siti on line di ricerca abbonati. Conclude, insistendo per il rigetto integrale del presente ricorso.

Preso atto dei rilievi mossi da Okcom, il responsabile del procedimento ha esteso il contraddittorio alla società Teleunit, in quanto la stessa, all'epoca della conclusione del contratto con il sig. Aiello, era l'esclusiva fornitrice dei servizi offerti al ricorrente.

L'anzidetta società ha fatto pervenire le proprie note difensive, confermando il tenore della memoria di difesa dell'operatore Okcom: in particolare, Teleunit (che assume essere stata l'esclusiva controparte del rapporto contrattuale con l'odierno utente fino alla data del 31 gennaio 2011) rileva che era onere del cliente – giusto quanto esplicitato nella documentazione inviata al suo indirizzo e nelle condizioni generali di contratto – comunicare, tramite sottoscrizione e reinvio dell'apposito modulo, la sua volontà di pubblicare la numerazione negli elenchi telefonici cartacei e digitali e che nessuna richiesta in tal senso risulta mai pervenuta alla società medesima, da parte dell'utente, nel periodo di riferimento.

Conclude, chiedendo il rigetto, per infondatezza, dell'odierno ricorso.

## Motivi della decisione

### 1. Nel rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, ai fini della eventuale liquidazione delle spese di procedura, si osserva che l'operatore Okcom (già Teleunit) non ha aderito al tentativo di conciliazione, come si evince dal verbale negativo redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del vigente Regolamento, e che l'udienza di discussione di secondo grado non si è tenuta in quanto non richiesta, né ritenuta utile ai fini dell'odierna decisione.

### 2. Nel merito.

Forma oggetto della controversia odierna il mancato inserimento dell'utenza di titolarità del ricorrente nell'elenco ufficiale degli abbonati, dall'anno 2010.

Preso atto delle argomentazioni addotte dagli operatori convenuti e tenuto conto della disciplina risultante dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 15 luglio 2004, per come modificato dal provvedimento del 1 aprile 2010, questo Comitato ritiene che la domanda dell'odierno ricorrente sia fondata e meritevole di accoglimento. Il regime attualmente in vigore, come risultante dai su indicati Provvedimenti, prevede, infatti, che i singoli operatori telefonici, in qualità di titolari del trattamento, curino l'inserimento e l'aggiornamento periodico dei dati dei propri clienti nel DBU (data base unica) e siano "responsabili dell'esattezza, della veridicità, integrità, conformità alle manifestazioni di volontà degli interessati."; che, in relazione ai "vecchi" abbonati alla telefonia fissa, i cui nominativi erano già presenti negli elenchi precedentemente pubblicati, in assenza di risposta da parte degli stessi nel termine di 60 giorni dalla ricezione del modulo DBU, restino valide le manifestazioni di volontà eventualmente espresse in passato; che l'anzidetta previsione si applichi anche agli abbonati che cambiano operatore telefonico richiedendo la conservazione del loro numero, i quali non rispondano al questionario (DBU) entro 60 giorni dalla ricezione dello stesso.

Considerato che, nel caso di specie, ricorrono i presupposti per l'applicazione della disciplina su individuata, si stabilisce che gli operatori convenuti corrispondano all'utente, sig. xxxxx Aiello, ciascuno per il periodo di propria

competenza, l'indennizzo per omesso inserimento, dall'anno 2010, dei dati relativi all'utenza di che trattasi negli elenchi telefonici pubblici, ai sensi dell'art. 10 del Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/Cons.

In ragione di quanto sopra espresso, ritenuto che l'odierno ricorso sia meritevole di accoglimento, si stabilisce che le società Teleunit xxx ed Okcom xxx, ciascuna per il periodo di propria competenza, provvedano a corrispondere all'odierno ricorrente:

- l'importo complessivo di € 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per omesso inserimento in elenco, per gli anni 2010, 2011 e 2012, dei dati relativi all'utenza di cui in premessa, nella misura stabilita dall'art. 10 del Regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/Cons.

Stabilito che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Okcom xxx (già Teleunit xxx) nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, 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 della domanda di indennizzo per come formulata dall'utente, sig. xxxxx Aiello e, pertanto, stabilisce che le società Teleunit xxx ed Okcom xxx, ciascuna per il periodo di propria competenza, provvedano a corrispondere all'odierno ricorrente, mediante assegno o bonifico: l'importo complessivo di € 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per omesso inserimento in elenco, per gli anni 2010, 2011 e 2012 dei dati relativi all'utenza di cui in premessa, oltre al rimborso delle spese di procedura, per l'importo complessivo di € 150,00 (centocinquanta/00);
- 2) L'indennizzo così determinato dovrà essere maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 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.;
- 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'art. 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) Le società resistenti sono tenute a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

#### **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