

Co.Re.Com. Cal/Nic

DELIBERAZIONE N. 268

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Foti xxx c/ TELECOM ITALIA

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 19.12.2012, 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. 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 17 ottobre 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 45051, con cui il sig. **xxx**, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia 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 22 ottobre 2012 (prot. n. 45624), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanza di definizione, depositata il 17 ottobre 2012, il sig. **xxx**, promuoveva dinanzi a questo Co.Re.Com. un procedimento di definizione nei confronti della Società Telecom Italia.

In particolare, le doglianze riguardano:

- 1) Perdita della numerazione e mancato inserimento elenco telefonico.

L'istante precisa che:

- nel mese di dicembre 2009, ha chiesto all'operatore Telecom Italia l'attivazione di una linea telefonica "Business";
- che Telecom gli ha comunicato che il 22 dicembre 2009 un tecnico avrebbe installato la linea con il numero di telefono assegnatogli **xxx/xxx**;
- che per una coincidenza, lo stesso giorno, per la stessa zona dell'istante, un altro utente, omonimo, ha richiesto l'attivazione di una linea telefonica "Family";
- che è stato installato erroneamente all'altro utente il numero di utenza di cui trattasi (**xxx/xxx**);
- che la Telecom ha omesso di pubblicare il numero nell'elenco telefonico e ha anche causato la perdita della risorsa numerica de quo;
- che il 1° ottobre 2012 è stata attivata una nuova utenza (**xxx/xxx**).

L'utente si determinava ad adire questo Co.Re.Com., avviando, il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione.

Successivamente, in data 17 ottobre 2012, l'utente ha chiesto a questo Co.Re.Com. di definire l'odierna controversia, al fine di ottenere: "l'indennizzo pari a € 2.250,50 per i disservizi patiti".

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 16 agosto 2012, 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 Telecom, contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'istante e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando, in aggiunta a ciò, che l'istante ha già presentato istanza di definizione della controversia inerente ai numeri **xxx** e **xxx**, per errata attivazione della linea **xxx** assegnata ad un omonimo e conclusasi con esito positivo; il 22 dicembre 2009, l'istante ha richiesto l'attivazione per una nuova linea (sempre "business"), con assegnazione del numero **xxx**. Successivamente le utenze su indicate venivano cessate per morosità.

In fase conciliativa, l'istante ha rifiutato la proposta di Telecom, (in esenzione di spese) di un'eventuale riattivazione della linea **xxx** ovvero dell'utenza **xxx**. Quindi Telecom specifica a tal proposito come possa l'istante formulare una richiesta di indennizzo per perdita della risorsa numerica, nonostante l'istante abbia rifiutato la riattivazione della linea ed evidenziando quindi - in fase conciliativa - il non interesse alla riattivazione della stessa.

Telecom rileva che il mancato inserimento negli elenchi abbonati per l'utenza **xxx** è dovuto al fatto che la linea è stata attivata il 21 gennaio 2010 (data ultimo aggiornamento elenco: 20 gennaio 2010) e poi cessata il 12 giugno 2010; mentre per l'utenza **xxx** è stata attivata il 15 dicembre 2009, come linea riservata su richiesta dell'istante e nella documentazione era incluso anche il questionario relativo al trattamento dei dati personali in elenco tramite il quale l'utente avrebbe potuto riconfermare o meno la sua volontà di comparire o meno in elenco. Non avendo ricevuto il

modulo il numero è rimasto riservato, inoltre l'utenza è cessata il 29 giugno 2012. L'utenza **xxx** citata nell'istanza risulta attivata il 1° ottobre 2012 con contratto consumer a nome di **xxx** con altra ubicazione impianto (diversa da quella oggetto dell'istanza de quo), per tali ragioni non riconducibile alla stessa.

L'istante produce memorie specificando che il verbale di conciliazione conclusosi con esito positivo era relativo alla mancata fornitura del servizio e alle fatture in contestazione per le utenze **xxx** e **xxx**, mentre l'oggetto dell'istanza de qua è relativa alla perdita della numerazione (in quanto Telecom non ha posto alcun rimedio per la conservazione del numero) e all'omessa pubblicazione negli elenchi telefonici (in quanto non è mai pervenuto all'istante il modulo relativo al trattamento dei dati personali).

Con note di replica l'istante evidenzia la sussistenza della responsabilità da parte della Società Telecom Italia, sottolineando che: *"la stessa provvedeva arbitrariamente all'omessa pubblicazione negli elenchi telefonici pubblici dei dati relativi le utenze telefoniche oltre alla perdita della numerazione delle stesse e che in data 01.10.2010, veniva attivata da parte della Telecom, un'altra utenza telefonica con numerazione diversa dalle precedenti, in quanto le precedenti erano andate perse"*.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che 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: l'operatore ha aderito all'udienza di conciliazione.

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

2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto la perdita della numerazione e il mancato inserimento elenco telefonici da parte dell'operatore Telecom Italia.

2.1 Sulla perdita della numerazione.

In merito alla perdita della numerazione **xxx** occorre evidenziare che:

- l'istante ha rifiutato la richiesta di Telecom circa la possibilità di riattivare (in esenzione di spese) le utenze **xxx** e **xxx**;
- e che per quanto concerne l'utenza **xxxx** causa di un errore di omonimia il numero era sì stato assegnato al sig. **xxx**, ma mai attivata; avendola Telecom, per errore installata ad altro titolare (omonimo del sig. **xxx**).

Quindi la richiesta di indennizzo per perdita della risorsa numerica non può essere accolta, in quanto l'istante non è stato mai titolare dell'utenza **xxx**, ma semplicemente gli era stata solo assegnata per la fase successiva ovvero per l'installazione, che non è mai avvenuta.

2.2 Sul mancato inserimento elenco telefonici.

Circa la richiesta di indennizzo formulata dall'istante, relativamente al mancato inserimento negli elenchi telefonici, si rileva che l'utente nell'istanza chiede l'indennizzo per mancato inserimento negli elenchi per *"l'utenza intestata al sig. xxx, (ovvero per l'utenza xxx)*. Come specificato da Telecom, però (nella memoria prodotta), il questionario relativo al trattamento dei dati personali (*"ove si poteva confermare il consenso di comparire o meno in elenco incluso nella documentazione inviata all'istante"*) non è mai pervenuto alla Telecom e inoltre occorre evidenziare che l'utenza de quo è stata attivata il 21 gennaio 2010 e cessata il 12 giugno 2010. A tal proposito basti ricordare che gli elenchi abbonati vengono annualmente pubblicati, in particolar modo aggiornati a metà gennaio, e chiusi per la pubblicazione negli ultimi mesi di ogni anno. Quindi emerge chiaramente che il mancato inserimento nell'elenco telefonico è avvenuto in quanto il numero è stato attivato successivamente all'ultimo aggiornamento effettuato dalla Telecom e cessato prima della successiva pubblicazione utile dell'elenco abbonati.

Ritenuto, conclusivamente, che la domanda del ricorrente non sia meritevole di accoglimento.

Atteso 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.

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, si ritiene equo, compensare le spese della procedura di definizione.

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) Il rigetto per i motivi di cui in premessa, dell'istanza presentata dal sig. **xxx**, in data 17 ottobre 2012.

2) E' fatta salva per l'istante 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) 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";

4) 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;

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