

Prot. N. Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.56

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Farmacia xxxxx c/ Telecom Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 16/04/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro Presidente
Dott. Gregorio Corigliano Componente
Dott. Paolo Posteraro Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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";

Vista l'istanza del 2 dicembre 2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 56419, con cui la Farmacia xxxxx, corrente in Catanzaro, di titolarità della d.ssa Giampà xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom Italia 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.;

Vista la nota del 5 dicembre 2011 (prot. n. 56906), 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;

Visto l'avviso di convocazione con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 16 febbraio 2012, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 16 febbraio 2012, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, d.ssa Giampà xxxxx, titolare della Farmacia xxxxx, corrente in Catanzaro, ha chiesto l'intervento di questo Corecom per la definizione della controversia in atto con l'operatore Telecom Italia in relazione al mancato/erroneo inserimento del suo nominativo nell'elenco telefonico degli abbonati dall'anno 2008 in avanti. La stessa riferisce di aver provveduto ad inoltrare all'operatore un sollecito nell'anno 2009, di averlo reiterato nei mesi di ottobre e novembre 2010, ma senza alcun esito; lamenta che Telecom non ha, sinora, provveduto ad evadere la richiesta.

In relazione alla controversia è stato, inutilmente, esperito il tentativo di conciliazione presso questo Corecom, in data 16 novembre 2011, in occasione del quale Telecom ha presenziato a mezzo di un proprio delegato ed ha giustificato la propria inerzia, adducendo che l'utenza in questione risulta intestata a nome della d.ssa Giampà xxxxx e non alla Farmacia xxxxx.

L'istante ha, pertanto, richiesto a questo Comitato un provvedimento di definizione della su riferita controversia, al fine di ottenere dall'operatore un risarcimento/indennizzo per il mancato inserimento in elenco negli anni 2008-2009-2010 e 2011, nonché l'inserimento della denominazione corretta per l'anno 2012.

L'operatore Telecom Italia, tempestivamente costituito, ha chiesto l'integrale rigetto dell'istanza di parte attrice, assumendone la totale infondatezza. A tal fine rileva:

- che l'utenza in discorso risulta intestata, dal mese di ottobre 2010, a Giampà xxxxx a seguito di subentro oneroso dal precedente intestatario (Giampà xxxxx);
- che, attraverso la compilazione del modulo di subentro su indicato, la cliente ha chiesto l'inserimento in elenco con la denominazione "Farmacia xxxxx Giampà d.ssa xxxxx", senza che tale richiesta fosse supportata dalla prevista documentazione (si evidenzia che dalla visura camerale, allegata alla richiesta, risulta la forma giuridica di IMPRESA INDIVIDUALE);
- che, in data 8 novembre 2011, la cliente ha chiesto l'inserzione in elenco come "Giampà xxxxx Farmacia xxxxx, senza allegare la prevista documentazione (si evidenzia che tale ragione sociale risulta differente dalla precedente indicazione);
- che, tuttavia, sulle Pagine Bianche 2011/2012 delle Province di Catanzaro-Crotone e Vibo Valentia, l'utenza in questione risulta inserita sotto la denominazione "Giampà d.ssa xxxxx ..." e, di seguito, sono indicati l'indirizzo ed il numero civico.

L'operatore resistente assicura che, in merito a tale problematica, non sono pervenuti reclami e che, in occasione del tentativo di conciliazione, si è provveduto a fornire al delegato dell'utente ogni necessario chiarimento, oltre

alla consegna del modulo affinché l'interessata possa reiterare la richiesta di variazione, con particolare attenzione alla documentazione da allegare.

Telecom precisa che ogni utile richiesta di variazione sulle Pagine Bianche deve pervenire entro la data del 20 gennaio 2012. Conclude, insistendo per il rigetto integrale del presente ricorso.

All'udienza di discussione innanzi a questo Corecom, tenutasi in data 16 febbraio 2012, alla presenza dell'operatore, nessuno ha partecipato per conto dell'utente, sicché il fascicolo è stato ritirato per la decisione.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Per quanto concerne la condotta delle parti, nel corso di entrambe le procedure svoltesi presso questo Corecom, si rileva che Telecom Italia vi ha sempre presenziato con propri delegati, ma che l'utente è rimasta assente nel corso dell'udienza di discussione relativa al procedimento odierno.

Durante la seduta di conciliazione non è stato possibile addivenire ad alcun accordo, in quanto l'operatore ha esposto le ragioni dell'erroneo inserimento, motivando adeguatamente la propria inerzia.

2. Riguardo al merito.

L'odierna controversia ha ad oggetto il lamentato erroneo inserimento in elenco, da parte di Telecom Italia, del nominativo di parte istante.

Occorre rilevare che l'inserimento dei dati negli elenchi telefonici, la modifica degli stessi e/o la cancellazione è un diritto degli abbonati, che gli operatori di comunicazioni elettroniche devono garantire a tutti coloro che ne facciano richiesta, avendone preventivamente acquisito il consenso, in forma specifica e documentata per iscritto, sulla base di idonea informativa resa ai sensi dell'art. 10 della legge 31 dicembre 1996, n. 675 (in tal senso delibere Agcom n. 36/02/Cons. e n. 180/02/Cons.). Telecom Italia si attiene scrupolosamente a tale normativa e mette a disposizione degli abbonati recapiti telefonici, di fax e postali, nonché un'apposita pagina del proprio sito web, con tutte le istruzioni necessarie per la compilazione dei moduli di richiesta e per l'invio degli stessi. Dalle istruzioni ivi indicate si rileva che la compilazione dei questionari non richiede, in genere, formalità particolari.

Nel caso di specie, l'utente lamenta l'inadempimento contrattuale dell'operatore per non avere esso provveduto ad inserire in elenco il nominativo con l'esatta denominazione indicata dall'interessata. La richiesta di indennizzo, come formulata nell'atto introduttivo, decorre dall'anno 2008, sino all'anno 2011.

A tal fine l'istante produce copia delle richieste inoltrate a Telecom nel corso degli anni suddetti.

Si rileva, in proposito, che, per esigenze organizzative, l'operatore stabilisce che le richieste di inserimento, ovvero di modifica e/o di cancellazione dagli elenchi, devono pervenire entro una data prefissata nel corso dell'anno antecedente a quello di cui si chiede la pubblicazione. Telecom, con riferimento alla fattispecie in esame, precisa che la richiesta di modifica per l'anno successivo deve poter pervenire entro gennaio 2012. Analoghe considerazioni valgono, evidentemente, per gli anni pregressi.

Con riferimento all'anno 2008, l'istante lamenta l'inadempimento di Telecom Italia, ma non dimostra di avere, in precedenza, provveduto ad inoltrare la richiesta di inserimento/modifica dei propri dati all'operatore, infatti la prima copia di richiesta, che risulta agli atti, è del 28 ottobre 2008, con effetto dall'anno 2009; tuttavia la stessa non risulta correttamente compilata alla voce "cognome, nome, ragione sociale del titolare dell'utenza".

E' stato ulteriormente esibito un modulo di consenso al trattamento dei dati personali negli elenchi telefonici, sottoscritto dall'istante in data 9 ottobre 2010, in cui risulta riportata per esteso la denominazione con la quale l'interessata ha richiesto l'inserimento in elenco, reiterandone la richiesta nel successivo mese di novembre dello stesso anno. In proposito Telecom deposita idonea documentazione probatoria, dalla quale risulta che l'utenza in questione è subentrata dal precedente intestatario, pervenendo nella titolarità della ricorrente, in data 9 ottobre 2010. In considerazione di quanto appena esposto, le richieste di indennizzo, così come formulate da parte istante nel ricorso introduttivo del presente procedimento, per gli anni dal 2008 al 2010, sono da ritenersi infondate, e da respingersi.

Una considerazione a parte meritano le richieste di variazione del nominativo nell'elenco abbonati, formulate dall'utente, per l'anno 2011: in proposito si osserva che la stessa ha avanzato due distinte richieste, in data 9 ottobre 2010 e in data 8 novembre 2010. Come risulta evidente, le istanze sono state inoltrate all'operatore troppo tardi per potergli consentire tempestivamente l'aggiornamento dell'elenco per l'anno 2011, prima della pubblicazione; sicché nessun inadempimento può imputarsi a Telecom Italia per tale ritardo. Inoltre, ammesso e non concesso che

vi fosse il tempo per provvedere all'aggiornamento dell'elenco di imminente pubblicazione, Telecom, avendovi riscontrato delle incongruenze, secondo quanto riferisce nella propria memoria difensiva (la ragione sociale ivi riportata risultava differente da quanto precedentemente indicato dallo stesso utente), non avrebbe potuto evadere in tempo utile la richiesta dell'abbonato.

In conclusione, ritenuto, per quanto sopra espresso, che le domande di parte istante non sono fondate e, pertanto, non meritino accoglimento;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto altresì, che non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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) Per le motivazioni di cui in premessa, di rigettare integralmente, in quanto infondate, le richieste di parte istante, come formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento;
- 2) 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.;
- 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'art. 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 Corecom 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'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 Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale