



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

**DELIBERAZIONE N.206**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Federico Xxxxx c/ Teleunit xxx .

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 14/11/2013, 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;

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 25 maggio 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 24899, con cui il Sig. Federico Xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Teleunit 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 4 giugno 2013 (prot. n. 26136), 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;

Vista la successiva nota (prot. n. 40408 del 18 settembre 2013) con cui il Responsabile del procedimento, avendo accertato la mancata notificazione, all'indirizzo dell'operatore, degli allegati relativi all'odierna istanza di definizione, ha regolarizzato il contraddittorio, accordando all'operatore ulteriori 10 giorni per l'invio di memorie e documentazione;

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

Considerato quanto segue:

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

L'istante, sig. Federico Xxxxx, titolare dell'utenza residenziale fissa con numero xxxxx, ha introdotto il presente procedimento per la definizione della controversia in atto con la società Teleunit xxx, lamentando il malfunzionamento della linea voce, la mancata attivazione della linea ADSL, il mancato rispetto degli oneri informativi e l'omesso inserimento del numero nell'elenco telefonico abbonati.

A tal fine l'istante riferisce di avere stipulato, con effetto dal 24 maggio 2010, un contratto di somministrazione di servizi telefonici, comprendente la linea voce+ l'ADSL; di avere ripetutamente, ma vanamente, segnalato all'operatore i detti disservizi, sollecitandone la risoluzione.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 3 aprile 2013, in atti.

L'utente, con istanza depositata in data 28 maggio 2013, chiede a questo Co.Re.Com. un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore Teleunit al pagamento, in suo favore, degli indennizzi contrattuali per i disservizi sopra riferiti, oltre che al rimborso delle spese di procedura.

La società Teleunit, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo, preliminarmente, la propria incompetenza a rispondere per fatti e circostanze inerenti il presente contratto di somministrazione, occorsi in data successiva all'1 febbraio 2011 (data in cui, per effetto del contratto di affitto di ramo d'azienda, la società Okcom, subentrante a Teleunit, è divenuta l'esclusiva fornitrice dei servizi di che trattasi); in secondo luogo, eccepisce l'inammissibilità delle richieste di indennizzo di parte ricorrente, inerenti il malfunzionamento della linea voce e la mancata attivazione della linea ADSL, perché le stesse sono state oggetto di una precedente pronuncia da parte di questo Co.Re.Com, giusta delibera di definizione del 21 febbraio 2013, n. 30. Infine, nel merito, la resistente respinge ogni addebito in relazione alla richiesta di indennizzo per omesso inserimento in elenco, rappresentando di avere correttamente assolto ai propri obblighi informativi nei confronti del cliente in relazione al servizio di che trattasi ed, in particolare, di avere provveduto ad inviare all'indirizzo dell'utente, all'epoca della conclusione del contratto in oggetto, tutta la documentazione contrattuale, comprendente, tra l'altro, il modulo DBU per la richiesta di pubblicazione dei dati negli elenchi telefonici abbonati (tale circostanza risulta dimostrata dalla documentazione prodotta). In proposito, l'operatore sostiene che nella lettera di benvenuto e nel punto 23 delle proprie Condizioni Contrattuali, inviate al cliente (come da copia della ricevuta, in atti) si indicava espressamente che è onere del cliente comunicare, tramite sottoscrizione ed invio dell'apposito documento DBU, la propria

volontà a che il nominativo fosse inserito negli elenchi telefonici degli abbonati al servizio; in mancanza di alcuna comunicazione in tal senso da parte del cliente, Teleunit ha omesso di effettuare tale pubblicazione. Precisa che il provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 15 luglio 2004, modif. dal provvedimento dell'1 aprile 2010 (che, in ogni caso, ha accordato agli operatori una proroga fino all'1 novembre 2011 per l'adozione di tutte le misure necessarie per ottemperare agli adempimenti prescritti) non è applicabile alla fattispecie in esame, dal momento che il servizio sottoscritto dall'odierno utente è di tipo Wir e non in N.P, come specificato nel provvedimento citato.

Conclusivamente, la società resistente chiede il rigetto delle odierne domande di indennizzo, insistendo nell'affermare la correttezza e diligenza del proprio operato nella vicenda *de qua*.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità delle domande di indennizzo di parte ricorrente, per malfunzionamento della linea voce, mancata attivazione della linea ADSL e mancato rispetto degli oneri informativi, in quanto le stesse sono state oggetto di una precedente pronuncia, da parte di questo Co.Re.Com, giusta delibera di definizione del 21 febbraio 2013, n. 30.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, come da verbale di mancata conciliazione, in atti, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto ininfluenza ai fini della decisione.

### 2. Riguardo al merito.

#### 2.1 Sulla domanda di indennizzo per omissione in elenco.

L'odierno ricorrente lamenta la mancata pubblicazione, nell'elenco telefonico abbonati, dei dati relativi alla propria utenza e, pertanto, chiede il riconoscimento di un congruo indennizzo. Allega copia dell'estratto cartaceo dell'elenco abbonati, relativo agli anni 2011/2012.

La società resistente respinge ogni addebito, eccependo e dimostrando, con opportuna documentazione probatoria, di avere reso edotto il cliente, all'atto della conclusione del contratto, sulle modalità di riconsegna del modulo (DBU) di richiesta di inserimento in elenco e sulle conseguenze del mancato invio all'operatore del modulo stesso. In definitiva, l'operatore sostiene che la richiesta di pubblicazione in elenco fosse un onere dell'utente e non un adempimento automatico dell'operatore, precisando, altresì, che il provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 15 luglio 2004, modif. dal provvedimento dell'1 aprile 2010, non è applicabile alla fattispecie in discorso, poiché il contratto sottoscritto dal ricorrente è di tipo Wir e non NP, come richiesto dal citato provvedimento del Garante.

Le difese della società resistente sono condivisibili ed in linea con i provvedimenti del Garante, sopra citati, che impongono agli operatori telefonici, in qualità di titolari del trattamento, l'inserimento dei dati dei propri clienti, nonché l'aggiornamento periodico degli stessi nel Data Base Unico (DBU), "conformemente alle manifestazioni di volontà degli interessati" ed in risposta al questionario contenuto nel modulo di informativa e raccolta del consenso che ciascun operatore deve aver sottoposto ai propri clienti al momento della conclusione del contratto (o di conferma del medesimo, nel caso di stipulazione di un contratto a distanza, come nella fattispecie in esame). Inoltre, poiché la resistente dichiara che il contratto di che trattasi è stato attivato in modalità Wir e non in NP, il provvedimento del Garante dell'1 aprile 2010 non è applicabile alla fattispecie in discorso.

Tanto premesso, la domanda di indennizzo di parte ricorrente non è fondata e non può essere accolta.

### 3. Sulle spese di procedura

Ritenuto che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

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

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### **DELIBERA**

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'inammissibilità delle domande di indennizzo avanzate dal sig. Federico Xxxxx, per il malfunzionamento della linea voce, la mancata attivazione della linea ADSL ed il mancato rispetto degli oneri informativi, in quanto le stesse sono state oggetto di una precedente pronuncia, da parte di questo Co.Re.Com, giusta delibera di definizione del 21 febbraio 2013, n. 30;
- 2) Il rigetto della domanda di indennizzo avanzata da parte ricorrente in relazione all'omesso inserimento in elenco, per le ragioni espresse al punto 2.1) del presente provvedimento, cui si rinvia;
- 3) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'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;

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