

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N. 202 DEL 16-05-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Pileggi xxxx c/ Tim Telecom Italia xxx – n. utenza xxxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

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

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *" la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale";*

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

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

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);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 39870 del 14 agosto 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/CONS, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 1 settembre 2015, prot. n. 40827, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) mancato inserimento in elenco telefonico; 2) mancato riscontro ai reclami; 3) richiesta indennizzo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il ricorrente ha lamentato il mancato inserimento nell'elenco telefonico. Nello specifico, ha contestato il mancato inserimento del suo nominativo "Macelleria Pileggi Giuseppe", luogo di "Pileggi Giuseppe", in seno alle Pagine Bianche, relativamente all'anno 2015/2016. Lo stesso riferisce di aver inoltrato apposita richiesta, rectius "correzione/modifica", alla società convenuta, in data 26 luglio 2014, trasmessa sia a mezzo fax sia tramite racc. A/R.

Per tali motivi, l'istante ha richiesto:

1. Il risarcimento del danno, quantificato in euro 15.000,00;
2. L'indennizzo per mancata risposta ai reclami e per l'omessa informazione.

In relazione alla controversia *de qua*, l'istante ha promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi con mancato accordo delle parti, come da verbale di conciliazione del 21 maggio 2015, in atti.

La società convenuta, nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, rilevando, in via preliminare, l'inammissibilità della domanda, relativamente alla richiesta risarcitoria.

Nel merito ha rilevato che: *"... non risulta pervenuta in Telecom alcuna visura camerale utile a modificare l' intestazione attualmente presente in elenco ..."*, allegando, a tal fine, la schermata del 27 agosto 2014. Ha precisato che: *"... il nominativo e i dati dell'utente (indirizzo e numero di telefono), sono correttamente pubblicati in elenco ..."*; difatti, l'istante di questa circostanza non si è lamentato. Ha precisato, inoltre, che, contrariamente a quanto sostenuto dal ricorrente *"...l'inserimento del nominativo nelle Pagine Bianche non riveste alcuna finalità pubblicitaria, come accade invece per le Pagine Gialle o le Pagine Utili, dove il nominativo e l'utenza telefonica delle imprese e dei professionisti vengono pubblicati non in ordine alfabetico, bensì con riguardo alla categoria produttiva/commerciale o di servizi di appartenenza ... difatti, in elenco pagine Gialle, il nominativo dell'istante è riportato all'interno della categoria - Macelleria - ..."*.

Pertanto, conclude, chiedendo il rigetto di ogni richiesta avanzata dall'istante, perché oltre ad essere inammissibile, risulta infondata in fatto e in diritto.

NEL MERITO, Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate da parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, deve dichiararsi inammissibile la richiesta di risarcimento, per danni morali, esistenziali ed economici, nonché per perdita di chance, avviamento e danno di immagine, per incompetenza dell'Organo adito, stante quanto disposto dall'art. 19, commi 4 e 5 del vigente Regolamento, delibera n. 173/07/CONS, e dalle linee guida AgCom, approvate con delibera n. 276/13/CONS, essendo materia riservata alla competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Difatti, ai sensi delle norme su richiamate, il provvedimento di definizione della controversia può disporre esclusivamente in ordine " ... rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Dall'istruttoria è emerso che la presente controversia ha come oggetto il mancato inserimento nell'elenco telefonico "Pagine Bianche" , per l'anno 2015/2016, del nominativo "Macelleria Pileggi Giuseppe", in luogo di "Pileggi Giuseppe".

La società convenuta ha sostenuto che l'inserimento del nominativo nelle "Pagine Bianche" non ha finalità pubblicitaria, diversamente dall'inserimento nelle "Pagine Gialle" e nelle "Pagine Utili", dove, invece, sia il nominativo sia l'utenza telefonica delle imprese e dei professionisti sono pubblicati non in ordine alfabetico, ma con riguardo alla categoria produttiva.

La stessa ha fornito la prova documentale, dimostrando che il nominativo dell'istante è riportato correttamente nelle "Pagine Gialle", all'interno della categoria "Macelleria", allegando, a tal fine, l'estratto della relativa pagina.

Di contro, l'istante non ha prodotto alcuna documentazione, per dimostrare la richiesta di modifica dell'intestazione nell'elenco telefonico "Pagine Bianche".

Tanto precisato, considerato che la domanda dell'istante appare generica e non adeguatamente documentata, si conclude per il rigetto della domanda.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...", le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

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

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Pileggi G.**, nei confronti della società Tim - Telecom Italia xxxx;
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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";
4. La presente determina 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'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.

Reggio Calabria, 16 maggio 2016

Il Responsabile del Procedimento
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to *Avv. Rosario Carnevale*