

## **CO.RE.COM. CAL/Rep**

DETERMINA DIRETTORIALE N.242 DEL 07-06-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
( Cipriotti 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. 40987 del 2 settembre 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 3 settembre 2015, prot. n. 41111, 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) richiesta indennizzo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il ricorrente ha lamentato il mancato inserimento negli elenchi telefonici, dal 2009 al 2015.

Per tale motivo, l'istante ha richiesto:

1. L'indennizzo di euro 1.400,00, per mancato inserimento nell'elenco abbonati.

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 1 luglio 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 la domanda dell'istante.

Nel merito ha rilevato che l'istante è cliente Telecom dal 5 ottobre 2009, con profilo "Alice Casa", precisando che l'operatore non può disporre dei dati degli utenti, senza una espressa richiesta di questi, come, per altro, stabilito sia dal Garante dei dati personali sia dall'AgCom. Dal CRM il numero dell'utenza in questione risulta "riservato in elenco" e, per di più, la welcom letter, riportante le eventuali volontà dell'istante, non è mai stata restituita alla società convenuta. Per tale motivo, poiché l'istante non ha inviato all'operatore il modulo di richiesta, per esprimere il suo consenso all'inserimento del nominativo nel database utilizzato per l'aggiornamento degli elenchi telefonici, la società convenuta declina ogni responsabilità. La stessa evidenza, ancora, che dalla data di attivazione dell'utenza, non risultano pervenuti reclami (iscritti e/o al servizio clienti 187) all'operatore, relativi al mancato inserimento nell'elenco abbonati, e che lo stesso è venuto a conoscenza del problema, solo a seguito dell'udienza di conciliazione. Per ultimo, evidenza che, nonostante il mancato accordo in sede di conciliazione, ha riconosciuto, l'indennizzo di euro 60,80, secondo i parametri previsti dalle C.G.C. , relativamente all'ultimo anno, nonché la pubblicazione in elenco dall'anno successivo.

Pertanto, conclude, chiedendo il rigetto della richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, perché infondate in fatto e in diritto.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda formulata da parte istante non può essere accolta come di seguito precisato.

Premesso che sia il provvedimento dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali (15 luglio 2015) sia le delibere Agcom n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS, prevedono che i dati da pubblicare nell'elenco telefonico generale confluiscono in un "database unico" , denominato DBU. Gli inserimenti nel DBU avvengono sulla base dei consensi espressi dagli abbonati in risposta ad uno specifico questionario contenuto in un modulo predisposto dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali, che gli operatori telefonici hanno l'obbligo di utilizzare.

Difatti, gli operatori di telecomunicazioni, fermo l'impegno di *"informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali ..."* , ai sensi dell'art. 4, comma 3, lett. "f" della delibera Agcom n.179/03/CSP, non possono inserire, di propria iniziativa, il nominativo degli utenti negli elenchi telefonici.

Anche le condizioni generali di abbonamento dell'operatore Telecom prevedono che: *"Il Cliente, previo consenso (mediante compilazione di apposito questionario sul trattamento dei dati personali negli elenchi telefonici), viene gratuitamente*

*inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza ...* ", confermando così quanto sopra citato, ossia che l'utente interessato alla pubblicazione in elenco, è tenuto a formulare una espressa richiesta in tal senso.

Nel caso di specie, l'istante non ha fornito alcuna prova di avere richiesto all'operatore in questione l'inserimento della propria utenza nell'elenco telefonico generale

Per tutto quanto sopra, in assenza del modulo di richiesta attestante la manifestazione espressa di consenso dell'istante alla pubblicazione dei propri dati nell'elenco telefonico (ex multis, delibera Agcom n. 118/11/CIR), ed in assenza di qualsiasi prova che l'operatore abbia ricevuto il modulo compilato dall'istante, non sussiste alcuna responsabilità della società convenuta, in ordine all'omesso inserimento, per gli anni in contestazione. Pertanto, si conclude per il rigetto integrale 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 dal signor **Cipriotti M.**, nei confronti della società Tim - Telecom Italia xxx;
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, 7 giugno 2016

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

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