

CO.RE.COM. CAL/FP

DETERMINA DIRETTORIALE N. 500 DEL 20-12-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Midimar xxxx./ TIM - Telecom Italia xxxx. – n. utenza xxxxx)

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 del Comitato n. 234 del 17 luglio 2014, con cui è stata conferita 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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. 33853 del 7 settembre 2016, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria 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 20 settembre 2016, prot. n. 35633, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 14 ottobre 2016, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'istante lamenta l'errato inserimento in elenco telefonico per gli anni 2016/2017, poiché, anziché la numerazione oggetto del presente procedimento, è riportata una diversa numerazione, precedentemente assegnata, e, oggi, inesistente; inoltre, il nominativo non è inserito nella sezione agenzie di viaggi.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 9 giugno 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) un indennizzo per errato inserimento in elenco telefonico 2016/2017;

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito.

Nel merito, la resistente afferma:

- 1) l'utenza in contestazione risulta essere nello stato "riservato", in quanto manca la richiesta di inserimento, attestante la manifestazione espressa del consenso dell'istante alla pubblicazione dei dati personali;
- 2) l'operatore non può inserire, di propria iniziativa, il nominativo negli elenchi telefonici, né disporre dei dati del cliente, in assenza di un'espressa richiesta di quest'ultimo.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Il responsabile del procedimento ha, sulla base dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, inviato una richiesta di integrazione documentale alle parti, chiedendo all'istante una copia della richiesta di inserimento in elenco telefonico per la numerazione oggetto del procedimento, con prova dell'avvenuto invio alla resistente, e, a quest'ultima, una copia del modulo per l'espressione del consenso in relazione alla pubblicazione della numerazione, con prova dell'avvenuto invio al ricorrente.

L'istante ha prodotto copie degli elenchi telefonici degli anni 2005, 2010/2011, 2012/2013, 2013/2014, tendenti a provare il corretto inserimento negli anni 2005 e 2010/2011 e, conseguenzialmente, la non necessità di una richiesta di inserimento.

La resistente ha comunicato che: "l'utenza xxxxxx, dal 21/10/2014 risulta intestata a: MIDIMAR xxxx. (P.IVA - 02693960xxx), a seguito Subentro (Prec. Intestatario AGENZIA VIAGGI xxxxxx xxxx xxx.). A seguito detto subentro al cliente viene inviata lettera di conferma variazione, vedi allegato, evidenziando di effettuare verifica dei dati :"...... La invitiamo a controllare la correttezza di quanto riportato nella sezione "Dati dell'Impianto" della polizza, facendo particolare attenzione all'intestazione e al recapito fattura, e di quanto riportato nell'allegato documento "Riepilogo manifestazione volontà sul trattamento dei dati personali nei nuovi elenchi telefonici". Nel caso di inesattezze, ovvero qualora Lei desideri modificare la Sua volontà sul trattamento dei dati personali nei nuovi elenchi telefonici espressa ai nostri operatori (Vedi pag.

13), La preghiamo di compilare l'allegato "Questionario sul trattamento dei dati personali nei nuovi elenchi telefonici" e di inviarlo al Numero verde fax 800.000.191 o alla casella postale n. 218, 14100 Asti.). In esito a detta comunicazione, non risulta pervenuta alcuna richiesta da parte del cliente, al fine di rettificare eventuali errori".

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo e all'udienza di definizione, convocata per il 22 novembre 2016, l'istante non è comparso.

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue:

alla luce della documentazione acquisita, in particolare da quanto prodotto dalla resistente, a seguito di richiesta di integrazione documentale, ex art. 18, comma 2, del Regolamento, emerge come la detta società abbia adempiuto agli obblighi sulla stessa incombenti, ai sensi dell'art. 4, comma 3, lettera f) della delibera Agcom n.179/03/CSP, mentre non è provato che l'istante abbia risposto alla comunicazione inviata il 22 ottobre 2014. Sul punto si ricorda come l'Autorità abbia più volte ribadito che: "In materia di inserimento delle utenze nell'elenco telefonico, l'operatore, in ossequio ai principi di buona fede e diligenza nell'esecuzione del contratto, deve informare espressamente l'utente sulla necessità di attivarsi per l'inserimento della propria ditta nell'elenco degli abbonati, specificandone le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera Agcom n.179/03/CSP secondo il quale "gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a 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, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS" (Agcom Delibera n. 1/11/CIR), ed ancora: "Non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore in ordine all'omesso inserimento del numero nell'elenco abbonati, in assenza del modulo di richiesta attestante la manifestazione espressa di consenso dell'istante alla pubblicazione dei dati personali nell'elenco cartaceo, tale da autorizzare l'operatore all'inserimento del nominativo nel database utilizzato per l'aggiornamento degli elenchi telefonici" (Agcom Delibera n. 118/11/CIR).

Per le suddette motivazioni le richieste avanzate da parte istante sono rigettate.

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";

CONSIDERATA la totale infondatezza delle domande di parte istante, non sussistono le condizioni per il riconoscimento delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto,

DETERMINA

- 1) Il rigetto dell'istanza, avanzata da Midimar xxxx., con l'odierna istanza di definizione, nei confronti della società TIM - Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà della 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 sia sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni che 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,
Il Responsabile del Procedimento
F.to Avv. Fortunata Pizzi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale