



CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 174 DEL 14-11-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Circosta xxxxx c/ Tim- Telecom Italia xxxx - n. utenza xxxxxx)

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;

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. 17403 del 19 aprile 2017, 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 28 aprile 2017, prot. n. 18533, 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 memoria difensiva e gli allegati prodotti dalla Società resistente;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che il modello GU14 presentato dall'odierno istante attiene a: 1) errato inserimento in elenco telefonico; 2) mancato riscontro ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, il ricorrente ha dichiarato di aver stipulato nel 2014 un contratto con l'operatore Tim- Telecom per la fornitura dei servizi voce e ADSL sulle utenze 0966/711XXX e 3381090XXX, chiedendo espressamente che le numerazioni non fossero inserite nei pubblici elenchi telefonici. L'operatore, contravvenendo a tale esplicita richiesta, ha inserito il numero di telefonia fissa nel predetto elenco. Per tale motivo, l'utente ha contattato varie volte l'operatore, chiedendo di ottemperare alla richiesta formulata in sede di stipulazione del contratto, senza ricevere alcun riscontro. Inoltre, ha dichiarato di aver richiesto all'operatore nel mese di novembre 2016, tramite il proprio legale, la copia del contratto stipulato, senza alcun riscontro.

In base a tali premesse l'utente ha chiesto:

1. l'indennizzo per l'errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici;
2. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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 13 aprile 2017.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con allegata documentazione, con cui ha respinto ogni addebito, chiedendo il rigetto integrale delle richieste avanzate dall'istante.

Nello specifico ha rilevato che l'utenza in questione è attualmente in stato di riservatezza, precisando che l'utente in questione non ha mai richiesto l'esclusione dagli elenchi telefonici pubblici. Tuttavia, per correttezza

commerciale, "considerata la fedeltà dell'istante" gli ha riconosciuto un indennizzo di euro 74,16, secondo quanto previsto dall'art. 25.4 delle C.G.A.. In ragione di ciò, respinge ogni responsabilità per inadempimento contrattuale.

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

In via preliminare, si evidenzia che l'articolo 75 del decreto legislativo del 1 agosto 2003, n.259 prevede espressamente che: *"L'Autorità provvede affinché sia rispettato il diritto degli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico ad essere inseriti negli elenchi di cui all'articolo 55, comma 1, lettera a)"*. Inoltre, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera n.179/03/CSP, in materia di informativa, in ordine all'elenco abbonati, le condizioni generali di fornitura del servizio Tim- Telecom Italia 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 che l'utente è tenuto a formulare una espressa richiesta in tal senso.*

Nel caso di specie, all'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, al momento della stipulazione del contratto, ha esplicitamente manifestato la propria volontà, affinché i dati relativi alle utenze telefoniche non fossero inserite negli elenchi telefonici pubblici.

Di contro, l'operatore non ha fornito alcuna valida motivazione, in ordine all'inserimento negli elenchi telefonici pubblici dell'utenza in contestazione, a partire dalla data di stipulazione del contratto fino al 2017. Di conseguenza, in mancanza di prova contraria e/o valida motivazione, il disservizio consistente nella pubblicazione negli elenchi telefonici pubblici protrattosi nel suddetto arco temporale, come peraltro ammesso dall'operatore nella nota del 23 maggio 2017, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità di questi ed in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 10, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale: *"l'omesso inserimento o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio"*.

Poiché, nel caso di specie, l'operatore ha riferito di aver corrisposto all'istante l'indennizzo di euro 74,16, ai sensi dell'art. 25.4 delle condizioni generali di abbonamento, dovrà ancora corrispondergli la somma residua di euro 325,84 (trecentoventicinque/84) a titolo di indennizzo per l'errato inserimento dei dati riferiti all'utenza in contestazione per la durata di due anni, intercorrenti dal 2014 al 2016 compreso

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'istante ha provato di aver inoltrato almeno un reclamo; ossia quello del 28 dicembre 2016, allegando i report della trasmissione, a mezzo fax, in pari data. Di contro, dall'istruttoria condotta, non emerge alcuna comunicazione dell'operatore a detto reclamo che possa essere considerata come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa regolamentare; anzi l'operatore ha sostenuto che l'utente non ha mai presentato alcun reclamo.

Per tale motivo, si ritiene debba essere riconosciuto all'istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo. Il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 29 dicembre 2016 (data di invio del reclamo, a mezzo fax) ed il 23 maggio 2017 (nota di riscontro dell'operatore), e corrisponde a 117 (decurtati 30 giorni). Di conseguenza, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della delibera 73/11 CONS, allegato A) è di euro 117,00 (centodiciassette/00).

Si rigettano le altre richieste.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'istante si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e che, nonostante la fondatezza parziale della domanda, questi è stato onerato di ulteriori spese, compresa l'assistenza legale, per presentare l'istanza di definizione, davanti a questo Co.Re.Com..

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal signor **Circosta G.** nei confronti della società Tim- Telecom Italia;

1. La società Tim- Telecom Italia è tenuta a liquidare a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, calcolate come in motivazione, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia:
 - a. Euro 325,84 (trecentoventicinque/84) a titolo di indennizzo per errato inserimento dei dati (nominativo ed utenza) riferiti all'istante per la durata di due anni, intercorrenti dal 2014 al 2016 compreso, negli elenchi telefonici pubblici;
 - b. euro 117,00 (centodiciassette/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - c. euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
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 determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sia del Co.Re.Com., 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, 14 novembre 2017

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

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