

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N.259/12

Oggetto:DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Denaro xxxx c/TELECOM ITALIA xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 19 dicembre 2012, 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. Calabria;

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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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);

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";

l'istanza del 2 agosto 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n.34938, con cui la sig.ra xxxxxxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Telecom 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 9 agosto 2012, prot. n. 36173, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La prof.ssa xxxxxxx, titolare dell'utenza xxxxxxx, ha dichiarato che, sin dall'anno 2010, Telecom ha ommesso di indicare il proprio nominativo negli appositi elenchi telefonici pubblici.

Per i suesposti motivi, la ricorrente, il 10 maggio 2012, ha promosso davanti a questo Co.Re.Com. il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Il 2 agosto 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto a questo Co.Re.Com. l'indennizzo per mancati oneri informativi pari a € 2.250,00; l'indennizzo per omessa indicazione negli elenchi telefonici pari a € 600,00.

Con memoria del 9 agosto 2012, l'odierna convenuta ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dall'istante:

l'utenza in questione risulta attiva dal 18 novembre 2010, con ordine del 11 novembre 2010;

la riservatezza nell'elenco telefonico è stata richiesta dal cliente il 17 novembre 2010, in occasione della richiesta di attivazione della linea telefonica (per come risulta dal "*Riepilogo manifestazione volontà sul trattamento dei dati personali nei nuovi elenchi telefonici*");

il contratto di abbonamento, inviato il 18 novembre 2010, per la relativa sottoscrizione, non è stato restituito al mittente;

non risultano pervenuti reclami.

Con memoria di replica del 20 agosto 2012, la ricorrente ha evidenziato di non aver ricevuto la nota del 18 novembre 2010, con il relativo questionario sul trattamento dei dati personali;

la riservatezza nell'elenco telefonico non ha ragione di esistere atteso che l'istante è titolare di una compagnia teatrale denominata "palcoscenico91".

Motivi della decisione

1 In tema di rito

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nella fase del tentativo di conciliazione, e nello specifico evidenziare che l'udienza di conciliazione si è conclusa con verbale di mancata conciliazione.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione.

2 Riguardo al merito

2.1 Con riferimento all'omessa iscrizione negli elenchi telefonici pubblici ed al relativo indennizzo

Dalla documentazione in atti risulta pacifico che il nominativo dell'odierna ricorrente non è stato inserito negli elenchi telefonici per gli anni 2011-2012, 2012-2013 (l'utenza in questione risulta attiva con Telecom dal 18 novembre 2010).

L'operatore, a propria difesa, ha dedotto che l'omessa inserimento negli elenchi telefonici è diretta conseguenza della richiesta del cliente, avanzata in occasione della richiesta di attivazione della linea telefonica, e ciò sarebbe desumibile dal "*Riepilogo manifestazione volontà sul trattamento dei dati personali nei nuovi elenchi telefonici*", depositato agli atti.

Tuttavia, trattandosi di contratti conclusi a distanza, l'operatore avrebbe dovuto produrre la registrazione dalla quale poter evincere, indiscutibilmente, che la ricorrente ha "esplicitamente" richiesto l'omissione dall'elenco telefonico.

Per di più, Telecom ha dichiarato che il contratto di abbonamento, inviato alla cliente per la sottoscrizione, non è stato restituito al mittente.

A tal proposito, il gestore, al fine di comprovare quanto sopra evidenziato, ha prodotto il contratto inviato al cliente, debitamente datato e protocollato, ma non ha prodotto l'avviso attestante la ricezione della predetta documentazione da parte dello stesso.

Peraltro, l'operatore avrebbe dovuto informare espressamente l'istante sulla necessità di attivarsi per l'inserimento nell'elenco specificando le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera 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".

Alla luce di quanto sin qui rilevato, Telecom è tenuta a liquidare in favore dell'istante € 400,00 (quattrocento/00), a titolo di indennizzo per omessa indicazione negli elenchi telefonici pubblici, per ogni anno di disservizio (2011-2012; 2012-2013), ai sensi dell'art. 10, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, all. A..

La richiesta d'indennizzo per mancati oneri informativi è assorbita alla richiesta d'indennizzo per omesso inserimento negli elenchi telefonici.

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

3 Con riferimento alle spese di procedura

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e 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 di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerate le difese svolte ed il comportamento tenuto dalle parti (l'operatore ha partecipato all'udienza di conciliazione), si ritiene congruo compensare integralmente le spese della procedura di definizione.

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;

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

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) Telecom Italia xxxxxx è tenuta a corrispondere alla sig.ra xxxxxxxx, mediante assegno o bonifico bancario, €400/00 (quattrocento/00), a titolo di indennizzo per omesso inserimento negli elenchi telefonici pubblici.
Le spese di procedura sono compensate tra le parti.
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per il ricorrente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'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) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 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 CoRe.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) Telecom Italia xxx è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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 del Co.Re.Com.
f.to Avv. Rosario Carnevale