



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 88/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DELLA RATTA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 324/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del sig. Della Ratta, del 22 febbraio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Della Ratta, intestatario dell'utenza telefonica business n. 0824970xxx, ha contestato l'errato inserimento del nominativo negli elenchi telefonici da parte di Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente Wind Telecomunicazioni S.p.A., a seguito della migrazione della predetta risorsa numerica in Telecom Italia S.p.A. avvenuta nel mese di novembre 2011, in data 2 novembre 2011 chiedeva, mediante compilazione di apposito modulo prestampato, l'inserimento del proprio nominativo nell'elenco abbonati sotto la dicitura "*Elettrodomestici di Della Ratta*". Pur tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A., noncurante di quanto richiesto, inseriva il nominativo "*Della Ratta*" nell'elenco abbonati 2012/2013, in luogo della nomenclatura sopra riportata.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'errato inserimento del nominativo negli elenchi telefonici;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza di discussione della controversia, ha ribadito quanto affermato in sede di conciliazione e precisamente che: *"l'intestazione dell'utenza non può essere altra che la denominazione registrata presso la C.C.I.A.A., così come previsto dalle norme vigenti. Pertanto, la pubblicazione dei dati in elenco, essendo l'esclusiva riproduzione dei dati dell'intestatario della linea, non può riportare dati differenti da quelli registrati presso la C.C.I.A.A. Eventuali pubblicazioni differenti sono di esclusiva competenza della società che ha in questione la pubblicazione delle Pagine Bianche"*.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare si deve evidenziare 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, lett. f) della delibera n. 179/03/CSP, in materia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di informativa in ordine all'elenco abbonati, secondo il quale *“gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di 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”*, l'articolo 25, comma 1, delle condizioni generali di fornitura del servizio di Telecom Italia S.p.A. prevede espressamente che *“Il Cliente, all'atto della richiesta del servizio, viene gratuitamente inserito nell'elenco abbonati al servizio telefonico dell'area geografica di appartenenza sulla base delle indicazioni fornite dallo stesso”*.

Tanto premesso, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo per l'errata pubblicazione degli elenchi telefonici, come da richiesta di cui al punto i), in quanto, all'esito delle risultanze istruttorie, emerge che la dicitura *“Della Ratta”* presente negli elenchi telefonici corrisponde precisamente alla Denominazione/Ragione Sociale riportata nella scheda anagrafica della Proposta di abbonamento *“Partita Iva”*, allegata in copia agli atti, corrispondente, peraltro, ai dati anagrafici presenti nel Registro delle Imprese, come si evince da relativa visura camerale

Peraltro, la ditta *“Della Ratta”* risulta essere anche l'effettiva intestataria dell'intero ciclo di fatturazione emesso dalla società Telecom Italia S.p.A. a far data dall'attivazione. Né, al riguardo, risulta agli atti alcun tracciamento di richiesta dell'istante di variazione dei dati anagrafici, in conformità a quanto previsto dall'articolo 25, delle condizioni generali di abbonamento; né sussiste alcuna contestazione in ordine all'asserita errata pubblicazione della predetta anagrafica.

Sul punto, si deve evidenziare che il modulo di inserimento nei elenchi telefonici, debitamente sottoscritto e timbrato in data 2 novembre 2011, allegato in copia agli atti, è stato compilato erroneamente dall'istante medesimo, in quanto il sig. Della Ratta ha indicato nel riquadro *“Cognome e Nome/Ragione Sociale”* la dicitura *“Elettrodomestici Della Ratta”*, in luogo della effettiva intestazione della linea telefonica *“Della Ratta”*, ma poi ha omesso di indicare nella sezione n. 3), alla voce: Dati facoltativi, e precisamente nel riquadro *“Professione/Attività con rilevanza economica”* la variazione dei propri dati e quindi l'espressa dicitura *“Elettrodomestici Della Ratta”*.

Solo attraverso tale espressa annotazione, l'istante avrebbe potuto correttamente richiedere la variazione dei propri dati anagrafici presenti nell'archivio elettronico unico (DBU – Data Base Unico), operativo dal 1 agosto 2005, che costituisce la base dati per la costruzione degli elenchi telefonici, alfabetici e categorici (cartacei, online, su CD etc) e dei servizi di informazione abbonati. Atteso che solo mediante la compilazione del questionario DBU l'utente ha la facoltà di fornire ulteriori dati (es. Titolo di studio o di specializzazione, professione o attività) e che, tornando al caso di specie, il sig. Della Ratta non ha inserito nell'apposito riquadro l'attività di rilevanza economica *“Elettrodomestici Della Ratta”*, anche in considerazione dell'assenza di reclami in ordine all'erroneo inserimento negli elenchi a distanza di oltre quattro anni, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Della Ratta, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi