

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

**DELIBERA N. 10/19**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXXDI PRETORO/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 186/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**  
NELLA riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci		X
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

VISTO 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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 “Regolamento”;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Sig.ra XXX Di Pretoro in data 8 maggio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 9647, nei confronti con l’operatore Telecom;

**1. La posizione dell’istante**

L’istante riferisce di aver sottoscritto in data 08/02/2016 un’offerta di abbonamento telefonico ad uso professionale con l’operatore Telecom richiedendo anche l’inserimento dei propri dati

relativi a “Studio Legale” e titolo di studio “Avvocato” nei nuovi elenchi telefonici dell’area geografica di appartenenza. Diversamente da come richiesto nelle Pagine bianche 2016/2017 non veniva inserito il numero di telefono relativo allo Studio legale, mentre nelle Pagine bianche 2017/2018 risultava inserito come utente privato, riportando solo nome e cognome, senza la dizione della professione e del titolo di studio.

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

- i. Rettifica dei propri dati negli elenchi telefonici;
- ii. Indennizzo per errato inserimento dei dati negli elenchi 2016/2017 e 2017/2018 per l’importo complessivo di euro 1.600,000 ai sensi del combinato disposto degli artt. 10 e 12 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera AGCOM 73/11/CONS;
- iii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. Rimborso delle spese di procedura;

#### **Allega alla propria istanza:**

- Reclamo del 21/12/2017, Richiesta di migrazione linea voce e ADSL del 08/02/2016, Modulo di richiesta inserimento dati elenchi telefonici del 08/02/2016, copia Pagine bianche 2016/2017 e 2017/2018;

#### **2. La posizione dell’operatore Telecom**

Specifica innanzitutto che laddove nel modulo di richiesta inserimento dati elenchi telefonici non venga indicata la partita iva dell’utente finale, sebbene esercente la professione di avvocato, lo stesso non potrà apparire come studio legale, ma solo con il nominativo. Pertanto si ritiene di aver agito correttamente atteso che nel modulo accluso alla modulistica contrattuale è stata indicata come ragione sociale solo il nome e cognome dell’istante.

Peraltro solo in data 29/01/2018, per effetto della segnalazione pervenuta, venivano aggiornati i dati come di seguito: “Di Pretoro XXX” (attività merceologica “Avvocati” – Studi): ciò vale quindi come riscontro, per facta concludentia, da parte di Telecom, valevole a tutti gli effetti come risposta al reclamo, risultando, quindi infondata la richiesta di indennizzo. Richiama sul punto la delibera Agcom 184/16/CIR che ha rigettato la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ritenendo valevole, al pari della risposta scritta, il comportamento concludente dell’operatore.

Peraltro, segnala che in merito all’omesso inserimento nell’elenco 2016/2017, disponeva un accredito sul conto telefonico 2/18 pari ad euro 111,60. Atteso che secondo le condizioni generali di contratto nel caso di specie l’indennizzo da corrispondente è pari a n° 4 mensilità del canone base di euro 27,90, per un importo totale di euro 173,80, l’istante ha attualmente diritto al residuo di euro 62,20. Troverebbe quindi parziale applicazione, fatta eccezione di tale residuo, quanto previsto dall’art. 2, comma 1 del Regolamento Indennizzi secondo cui:” *Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l’operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell’instaurazione della controversia, o quando, all’esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l’impegno dell’operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*”, con conseguente inammissibilità dell’istanza di definizione in parola.

Nessun importo può essere infine riconosciuto con riferimento all’annualità 2017/2018, atteso che in data 29/01/2018 si è provveduto alla correzione dei dati.

#### **Allega alla propria memoria:**

- Modulo anagrafica acclusa al contratto sottoscritto in data 08/02/2016;

- Conto telefonico 2/18;
- Condizioni generali di contratto;

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

La richiesta di cui al punto i) risulta essere soddisfatta attesa l'intervenuta modifica dei dati effettuata dall'operatore, pertanto si rigetta per cessata materia del contendere.

Sulla richiesta di cui al punto ii) 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, lettera f) della delibera n.179/03/CSP, in materia di informativa in ordine all'elenco abbonati, l'articolo 23 delle condizioni generali di contratto per aziende di Telecom prevede espressamente che il Cliente ha facoltà di chiedere che i dati personali che lo riguardano siano riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi. La disciplina della pubblicazione dei dati è stabilita dal d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259, dalle delibere AGCOM nn. 36/02/ CONS e 180/02/CONS, dal d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali, fatte salve successive modifiche o integrazioni".

Da quanto sopra si deduce che il gestore, nel momento in cui offre alla propria clientela la possibilità di fruire di un determinato servizio (anche gratuito), è tenuta ad assicurare tutti gli adempimenti per garantirne l'erogazione. L'operatore, dunque, pur non avendo alcuna responsabilità in ordine alla pubblicazione materiale delle utenze negli elenchi, è tenuto, in ogni caso, agli ulteriori adempimenti per soddisfare la volontà del cliente.

Nel caso di specie risulta innanzitutto acclarato che l'istante unitamente al contratto sottoscritto in data 08/02/2016 abbia richiesto contestualmente anche l'inserimento dei propri dati negli elenchi telefonici. Nel modulo prodotto anche da parte convenuta si evince che l'istante non si è limitata solo ad inserire il proprio nome, cognome e numero di telefono, ma abbia indicato anche la partita iva, oltre che il titolo di studio e la professione.

Risulta altrettanto assodato che tali dati non siano comparsi negli elenchi 2016/2017 né l'operatore ha fornito sul punto prova contraria a quanto dichiarato e dimostrato dall'istante. A questo proposito si ritiene inoltre che non possa essere invocato l'art. 2 del Regolamento Indennizzi atteso che l'indennizzo contrattuale corrisposto di euro 111,60 non solo non corrisponde a quello effettivamente previsto dall'art. 28, comma 2 delle Condizioni generali di contratto per l'omesso inserimento nell'elenco telefonico, ma in sede di conciliazione non è stato in alcun modo specificato dall'operatore a che titolo sarebbe stato riconosciuto stante la presenza di più richieste di indennizzo rivolte dall'istante all'operatore.

Relativamente invece ai dati inseriti negli elenchi 2017/2018 risulta un non corretto inserimento degli stessi. In proposito preme evidenziare che non può in alcun modo considerarsi esaustiva la spiegazione fornita dall'operatore circa l'esatta pubblicazione dei dati per la mancata indicazione della partita iva da parte dell'istante, in quanto nel modulo compilato è comunque presente tale dato. Risulta inoltre che il gestore in data 29/01/2018 abbia provveduto a correggere i dati non corretti

Pertanto, poiché l'operatore non ha fornita nessuna prova relativamente all'esatto adempimento in merito omesso ed inesatto inserimento dei dati dell'istante nell'elenco telefonico, lo stesso ha il diritto di vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui al combinato disposto degli artt. 10 e 12 del Regolamento indennizzi per un importo di euro 1.600,00 per gli anni 2016 e 2017 calcolato come di seguito: euro 800,00 \* 2 anni.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 21/12/2017 si ritiene che la stessa non possa essere accolta atteso che comunque l'operatore ha dimostrato di essersi attivato procedendo in data 29/01/2018 alla correzione dei dati nell'elenco.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Di Pretoro, nei confronti dell'operatore Telecom s.p.a. nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom s.p.a. è tenuta **a pagare** in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura e l'indennizzo di euro 1.600,00 (milleseicento/00) ai sensi combinato disposto degli artt. 10 e 12 del Regolamento indennizzi per le ragioni sopra evidenziate.
3. La società Telecom s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRETTORE**

*F.to Dott. Paolo Costanzi*

**IL COMPONENTE**

*F.to Sig. Ottaviano Gentile*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.