Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 53 del 10 ottobre 2016

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Investigazioni XXXX 2000 XXX /Tiscali Italia XXX.**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. ___

DELIBERAZIONE
n. 53 del 10 ottobre 2016

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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, lettera a), n. 14 e comma 13;

- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

- Delibera Agcom n. 36/02/CONS "*Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale*";

- Delibera Agcom n. 180/02/CONS "*Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative*";

- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

- 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 142 del 14 maggio 2015 con cui la società Investigazioni XXXX 2000 XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la

definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia XXX (di seguito, per brevità, Tiscali) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 15 maggio 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 9 giugno 2016 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 30 giugno 2016;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, intestataria dell'utenza n. 055 2670XXX di tipo *business*, lamenta l'errato inserimento della numerazione nelle Pagine Bianche degli anni 2013-2014.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la società istante ha rappresentato quanto segue:

- l'utenza n. 055 2670XXX non veniva inserita nelle Pagine Bianche degli anni 2013-2014; viceversa come utenza di riferimento della società veniva indicato il n. 055 2646XXX;

- nei siti web commerciali quali "pagineinweb", "aziendeinweb", www.agenzie-investigative.net, in corrispondenza della società istante, veniva riportato l'errata numerazione 055 2646XXX anziché il numero 055 2670XXX;

- con telefonata al *call center* dell'operatore del 20 maggio 2013 il rappresentante legale della società istante apprendeva che tale numero era un numero provvisorio utilizzato in precedenza che era stato assegnato in fase di trasloco;

In data 16 aprile 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tiscali tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto l'indennizzo per errata indicazione nell'elenco telefonico dell'utenza affari ai sensi degli articoli 11 e 13 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS.

2. La posizione dell'operatore.

Il 12 giugno 2015, nel rispetto dei termini procedimentali, l'operatore Tiscali ha trasmesso la propria memoria difensiva corredata da documentazione con la quale, rigettando ogni addebito, ha *in primis* evidenziato che la "*numerazione 0552646XXX non risulta essere mai stata associata al Servizio*". Inoltre, con riferimento all'errata pubblicazione della numerazione telefonica 0552646XXX nell'elenco telefonico Pagine Bianche in luogo del corretto numero 0552670XXX, ha precisato che "*in data 10 ottobre 2012, Tiscali ha correttamente trasmesso alla società Seat, la numerazione 0552670XXX e tutte*

le informazioni relative al Cliente affinché venissero pubblicate negli elenchi Pagine Bianche nel formato cartaceo ed in quello on-line. Quanto alla numerazione 0552646XXX, essa non risulta essere mai stata registrata sui sistemi informatici Tiscali e non è mai stata attribuita al Cliente. La stessa Seat, contattata via email in sede di gestione della presente istanza, conferma come Tiscali abbia trasmesso in data 4 ottobre 2012 la linea telefonica numero 0552670XXX perché venisse pubblicata nei propri elenchi; la stessa società precisa che "il numero 0552646XXX è di altro gestore ma risulta cessato in data 1/10/2013" e che "*l'unica numerazione associata al contratto Tiscali intestato al Cliente è la numero 0552670XXX*".

L'operatore ha contestato *"l'asserita prova a sostegno della tesi del Cliente secondo cui sarebbe stata Tiscali, in occasione di un trasloco di linea, a comunicare a Seat la numerazione "errata";* in particolare ha precisato che *"durante l'intero periodo di vigenza contrattuale, non vi è mai stato alcun trasloco di linea né risulta che il Cliente ne abbia fatto richiesta a Tiscali"* evidenziando che "*l'allegato 5, si riferisce alla registrazione di una conversazione telefonica del Cliente con un'operatrice Tiscali che peraltro non è mai stata autorizzata; da essa si evincerebbe l'affermazione secondo cui la linea "errata" sarebbe stata trasmessa da Tiscali a Seat in occasione di un presunto trasloco di linea. Tale affermazione non può essere in alcun caso tenuta in considerazione in quanto è errata; Tiscali non ha mai effettuato alcuna procedura di trasloco di linea per il contratto intestato al Cliente, né risulta che il medesimo ne abbia mai fatto richiesta alla Tiscali o ne abbia fornito evidenza. L'unico servizio Tiscali attivato, fruito e fatturato è quello associato alla Linea"* collegata all'utenza n. 0552670XXX.

Infine, richiedendo *"l'inammissibilità"* della registrazione telefonica (allegato 5 all'istanza introduttiva del presente procedimento), ha concluso rilevando "*come, la Linea corretta sia sempre stata presente negli elenchi cartacei, come evidenziato dall'Allegato 4 prodotto dal Cliente ("Pagine Bianche 2013/2014"). Da ciò si evince come la reperibilità del Cliente fosse in ogni caso ampiamente garantita. La pubblicazione della Linea errata negli elenchi Seat può essere attribuita ad un mero errore materiale da parte di terzi, che, si ribadisce, non può essere attribuito in alcun modo alla Scrivente per le ragioni sopra descritte*" e che "*allo stato sia negli elenchi cartacei che in quelli on-line sono presenti le informazioni corrette del Cliente, compresa la Linea numero 0552670XXX*".

3. La replica della società istante.

La società istante, nella propria memoria di replica del 25 giugno 2015, pervenuta ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, ha rappresentato, tra l'altro, che "*è obbligo del gestore inserire nominativo e recapito dell'utente nella base dati, prevista dall'art. 2 della Delibera Agcom n. 36/02/CONS, ai fini della pubblicazione",* precisando che "*l'inadempimento di tale obbligazione da parte di Tiscali è provato "per tabulas" dai documenti allegati all'istanza, quali l'estratto di "Pagine Bianche 2013-2014*" *versioni cartacea e on line, così come le altre copie stampate dai siti pubblicitari di attività commerciali"* e che *"la correzione su Pagine Bianche e Pagine Gialle on line (...) è stata effettuata tutt'altro che tempestivamente*". Infine ha precisato che "*l'inadempimento si è protratto per tutto il periodo di pubblicazione dell'elenco telefonico cartaceo "Pagine Bianche 2013-2014"*.

4. La posizione dell'operatore Telecom Italia S.p.A.

Telecom Italia S.p.A. (*Wholesale*), coinvolta nel presente procedimento solo a fini istruttori ex art. 18, comma 2, del Regolamento di cui alla la Delibera n. 173/07/CONS, ha dedotto che "*per il DN 055 2646XXX non ci sono ordini in nessuno dei seguenti sistemi: Pitagora, CRM 3.0, CRM 2.0-ADSL*".

5. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Sulla errata indicazione in elenco telefonico dell'utenza 055 2646XXX anziché 055 2670XXX

La società istante lamenta l'errata indicazione dell'utenza n. 055 2646XXX anziché n. 055 2670XXX nelle Pagine Bianche 2013-2014; inoltre nei siti web commerciali quali "pagineinweb", "aziendeinweb", www.agenzie-investigative.net veniva riportato l'errato numero 055 2646XXX anziché il corretto numero 055 2670XXX. A sostegno della propria posizione la società istante ha offerto in prova la registrazione di una conversazione telefonica intercorsa in data 20 maggio 2013 tra il legale rappresentante della società istante e un'operatrice del *call center* dell'operatore Tiscali la quale riferiva che la numerazione 055 2646XXX era un numero provvisorio assegnato in fase di trasloco.

L'operatore Tiscali, nella propria memoria, ha più volte sostenuto che la società istante era titolare di un pacchetto ADSL e voce associati al solo numero 055 2670XXX ribadendo contemporaneamente che il numero 055 2646XXX non era un'utenza gestita dall'operatore medesimo.

In primis si rileva che, ai sensi del Regolamento approvato con la Delibera n. 173/07/CONS, l'oggetto della presente controversia deve ritenersi circoscritto alla sola questione relativa alla pubblicazione delle utenze nell'elenco telefonico generale, senza che possa esaminarsi la diversa questione relativa alla pubblicazione dell'utenza nei siti web commerciali quali "pagineinweb", "aziendeinweb", www.agenzie-investigative.net; tale ultima fattispecie, infatti, esula dall'ambito di applicazione della citata delibera.

Ciò premesso, il quadro di riferimento in materia di trattamento dei dati degli abbonati è costituito dalle Delibere Agcom n. 36/02/CONS ("*Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale*") e n. 180/02/CONS ("*Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative*"), in virtù delle quali l'inserimento dei dati personali degli abbonati nella "base dati unica" (DBU), da cui vengono attinti i dati pubblicati negli elenchi telefonici, avviene sulla base del consenso manifestato per iscritto dagli utenti, i quali – nell'esercizio di tale facoltà – devono esprimere in modo inequivocabile la propria volontà di essere presenti negli elenchi comunicando tutti i dati necessari.

Venendo al caso di specie dagli atti del procedimento emerge che la società istante, in data 13 settembre 2012, ha sottoscritto un contratto denominato "Tutto incluso Affari Light 20Mega" con l'operatore Tiscali relativamente all'utenza n. 055 2670XXX e che solo quest'ultima utenza è quella comunicata alla società SEAT per la conseguente pubblicazione sugli elenchi, circostanza questa confermata da quest'ultima società con nota datata 11 giugno 2015 allegata alla memoria dell'operatore Tiscali.

Ad abundantiam, si rileva che, pur ammettendo la produzione della registrazione della conversazione telefonica del 20 maggio 2013, atteso che trattasi di registrazione audio di dialoghi posti in essere da persona partecipante alla discussione sebbene "*catturata di nascosto*" (in tal senso *ex plurimis* sentenze della Corte di Cassazione n. 29320/2012 e n. 24288/2016), quanto dichiarato dall'operatrice del *call center* di Tiscali, ovvero che l'utenza n. 055 2646XXX era una numerazione provvisoria assegnata alla società istante durante il trasloco, è stato smentito dall'operatore convenuto nei propri scritti difensivi, nei quali si ribadisce che "*durante l'intero periodo di vigenza contrattuale, non vi è mai stato alcun trasloco di linea né risulta che il Cliente ne abbia fatto richiesta a Tiscali*", oltre che dalla dichiarazione della società SEAT, la quale ha precisato che *"il numero 0552646XXX è di altro gestore".*

Infine, dalla lettura delle "Pagine Bianche 2013-2014", a pagina 175, oltre all'indicazione "XXXX 2000 XXX di XXX Ioanna 10 v . Pellicceria Tel 055 2646XXX" vi è l'indicazione "Investigazioni XXX 2000 di XXX Ioanna XXX Servizio Clienti 10 v. Pellicceria Tel. 055 2670XXX" indicazione questa che

correttamente riporta l'utenza oggetto del contratto con l'operatore Tiscali con ciò garantendo comunque la reperibilità della società istante.

Per quanto sopra esposto non può imputarsi all'operatore Tiscali alcuna responsabilità in ordine all'errato inserimento della numerazione 055 2646XXX nell'elenco per l'anno 2013-2014 atteso che solo la numerazione 055 2670XXX è stata oggetto di comunicazione a Seat da parte dell'operatore qui convenuto.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 10 ottobre 2016;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 14 maggio 2015 dalla società Investigazioni XXXX 2000 XXX nei confronti di Tiscali Italia XXX, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario	**Il Presidente**
Luciano Moretti	*Sandro Vannini*