



CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)

Deliberazione n. 4 /2015

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ~~SABIA~~ VITO CONTRO FASTWEB S.P.A.

L'anno duemilaquindici, il giorno 16 del mese di ~~FEBBRAIO~~ FEBBRAIO presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
	X

DELIBERA N. 4 del 16/02/ 2015

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTA 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”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo” ed, in particolare, l'art. 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell'AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante “Approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 179/03/CSP, recante “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante “Approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481” (di seguito, “Regolamento Indennizzi”);

VISTA l'istanza presentata dall'utente in data 26 febbraio 2014 acquisita al Prot. N. 2122/C;

VISTA la nota del 09 giugno 2014, Prot. 6287/C, con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

UDITA la parte istante nel corso dell'udienza del 09 settembre 2014, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n.58/2014 con il quale il responsabile del procedimento ha trattenuto in definizione la controversia deferendola all'organo competente a norma dell'art.19 dell'allegato A) della Delibera AGCOM n.173/07/CONS

1. Svolgimento del procedimento

Il sig. Vito [REDACTED], intestatario dell'utenza telefonica di tipo business n. [REDACTED], contesta a mezzo del proprio legale, Avv. Rosanna Guida, il mancato inserimento da parte della società Fastweb S.p.A. del proprio nominativo, indirizzo e predetta utenza negli elenchi telefonici relativi alle annualità 2013-2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver più volte chiamato il call center dell'operatore Fastweb senza aver avuto riscontro.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: 1) la liquidazione di un indennizzo pari ad €800,00 per mancato il inserimento del proprio nominativo, indirizzo e relativa utenza negli elenchi telefonici negli anni 20013-2014.

La società Fastweb S.p.A., con memoria del 10 luglio 2014, ha rappresentato che il mancato inserimento del nominativo dell'istante è esclusivamente relativo all'edizione 2013/2014 degli elenchi di [REDACTED] e che, poiché il nominativo dell'istante era stato inserito nelle precedenti edizioni degli elenchi telefonici, in assenza di richiesta di variazioni dei dati da pubblicare da parte del Sig. [REDACTED] alla Fastweb, non può essere addebitata alcuna responsabilità alla compagnia telefonica in quanto la pubblicazione era compito esclusivo di Seat Pagine Bianche e Pagine Gialle.

Inoltre, la Compagnia telefonica osservava che, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto Fastweb, in caso di portabilità del numero di utenza telefonica da parte di altro gestore, come nel caso de quo, i dati continuano ad essere presenti negli elenchi telefonici con le stesse modalità con cui erano presenti con il precedente gestore e che, quando nelle Condizioni Generali di contratto Fastweb si fa riferimento all'elenco abbonati non vi è alcuna specificazione di elenco cartaceo, pertanto, la presenza del nominativo e del numero dell'istante negli elenchi telefonici on line (pagine Bianche e Pagine Gialle) costituisce corretto adempimento da parte del gestore telefonico all'onere previsto.

L'istante, con memoria del 17/07/2014, contro deduceva confermando tutto quanto già dedotto ed eccepito nella memoria difensiva del 09/07/2014 e ribadiva l'antigiuridicità della condotta della società fastweb. In ogni caso l'utente chiedeva l'accoglimento delle richieste indicate nel formulario GU14.

Quindi, all'udienza del 09/09/2014, le parti si riportavano alle rispettive richieste e memorie e, in assenza di un accordo, la controversia veniva trattenuta per la definizione.

2. Motivi della decisione.

- a) In via preliminare si rileva che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato Regionale per le Comunicazioni;
- b) Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla documentazione acquisita agli atti, si osserva che è pacifico tra le parti che negli anni precedenti l'edizione 2013/2014, edizione in contestazione per mancato inserimento dell'istante nell'elenco telefonico della provincia di ~~Potenza~~, il Sig. ~~XXXX~~ risultava correttamente inserito nell'elenco telefonico.

Fastweb, infatti, inizialmente, e cioè a partire dalla stipulazione del contratto di fornitura di servizi telefonici per microimprese, nel dicembre 2011, dando seguito alla richiesta di migrazione del numero telefonico del Sig. ~~XXXX~~ dal precedente gestore Wind Infostrada, aveva provveduto all'inserimento dei dati dell'utente nell'elenco telefonico cartaceo.

Il gestore telefonico afferma che in assenza di richiesta di variazione dei dati da pubblicare da parte del Sig. ~~XXXX~~, la responsabilità del mancato inserimento sarebbe da addebitare ad altri, ossia SEAT pagine bianche e pagine gialle.

Ciò detto, il mancato inserimento nell'edizione 2013/2014 è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Fastweb S.p.A., che, in ossequio a quanto previsto dalla Carta dei servizi Fastweb, al punto 4.2 "elenchi telefonici", attribuisce all'utente la possibilità di decidere se e con quali dati essere presente negli elenchi telefonici e nei servizi automatici on- line ed off-line di ricerca e provvede a sua cura anche all'invio dell'elenco telefonico cartaceo; inoltre, anche nelle Condizioni Generali di contratto, all'art.9 "Responsabilità per servizi" si afferma: "In caso di errore nell'inserimento dei dati del cliente negli elenchi telefonici per cause imputabili a Fastweb, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi".

Ebbene, sicuramente il mancato inserimento è da imputarsi a gestore telefonico Fastweb in quanto ai sensi e per gli effetti della Delibera n.36/02/CONS, in materia di "Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale", la base dati per la fornitura del servizio di elenco telefonico generale contenente i numeri degli abbonati ai servizi di tutti gli operatori di telefonia fissa e mobile attivi sul territorio nazionale, è costituita dall'insieme dei dati contenuti nella base dati degli operatori titolari di licenze per servizi di telecomunicazione. In particolare, si evidenzia che all'art. 2 si afferma che : "Gli operatori medesimi

sono responsabili dell'esattezza, della veridicità, integrità, conformità alle manifestazioni di volontà degli interessati ed aggiornamento dei dati stessi".

Ad ulteriore sostegno di quanto esposto si evidenzia che la Delibera 180/02/CONS "Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative", all'art. 1 stabilisce che l'intervento sui dati è riservato esclusivamente all'operatore con cui il soggetto titolare dei dati stessi ha sottoscritto un contratto e che l'ulteriore organismo eventualmente preposto alla tenuta degli elenchi è considerato titolare del trattamento dei dati limitatamente ai profili di interoperabilità delle basi di dati e di sicurezza.

In assenza di elementi probatori da parte dell'operatore, e a fronte della richiesta dell'utente di inserimento negli elenchi telefonici, richiesta che risulta essere stata disattesa da Fastweb, sussiste la responsabilità di quest'ultimo per inadempimento con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo.

Per quanto precede, il mancato inserimento dei dati del Sig. [REDACTED] nell'elenco telefonico implica, in parziale accoglimento della richiesta dell'istante, la corresponsione di un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito dall'utente da computarsi in base al combinato disposto degli artt. 10 comma 1 e 12 comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS secondo i quali rispettivamente: *"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"*; *"nelle ipotesi di cui agli artt. 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo"*. Pertanto, trattandosi di utenza business, tale indennizzo dovrà essere calcolato in misura pari al quadruplo, vale a dire ad € 800,00.

Si riconoscono al Sig. [REDACTED] le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e della presente procedura che stimasi equo liquidare nella misura di **€ 100,00**, atteso il comportamento complessivo tenuto dalle parti, entrambe presenti alle procedure di conciliazione e di definizione.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte relativa alla liquidazione dell'importo di euro 800,00 per l'omessa indicazione dell'utente negli elenchi pubblici per l'edizione 2013/2014, nonché di euro 100,00 a titolo di rimborso delle sole spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Basilicata e per la presente procedura;

P. Q. M.

il Comitato regionale per le comunicazioni di Basilicata ad unanimità di voti

DELIBERA

1. La società Fastweb S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 26 febbraio 2014 dal sig. ~~Sala~~ Vito, intestatario dell'utenza telefonica n. ~~0974-33348~~ è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

1) euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per omessa indicazione dei dati relativi all'utenza nell'elenco telefonico 2013-2014, secondo quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 10 comma 1 e 12 comma 2 dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS;

2) euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
(dr.ssa Vesna Alagia)

Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)

Gli esperti giuridici-redattori: