



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.92/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] S.R.L.
VS TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di dicembre 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. 92/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 12341/C del 11 dicembre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/12/2018;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 “*Regolamento*”;

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 la delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] S.r.l., presentata in data 11 dicembre 2017 prot. n. 12341/C, contro Tim S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica *business* n. [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 11/12/2017, ha lamentato l’errato inserimento dei dati relativa all’utenza nell’elenco telefonico.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a. *“La società ha sempre denunciato alla Telecom l’erroneo inserimento nell’elenco telefonico Pagine Bianche del numero fisso. In particolare rilevava che: per l’annualità 2013/14 in elenco veniva riportato il solo numero [REDACTED] corrispondente al fax aziendale. Per l’annualità 2015/16 in elenco veniva riportato il suddetto numero di fax come intestazione primaria e solo in seconda battuta il numero diretto [REDACTED] senza alcuna specificazione e distinzione creando così confusione. Per l’annualità 2016/ 2017 veniva riportato nuovamente come intestazione primaria e sempre in seconda battuta il numero diretto [REDACTED] senza alcuna specificazione”.*
- b. *“Per sopperire a tale disservizio in tale ultima annualità si vedeva costretta ad acquistare uno spazio supplementare a pagamento per meglio indicare il numero diretto”.*

Mediante l’intervento di questa Autorità l’istante ha richiesto:

- i) *“indennizzo ai sensi dell’ All. A alla Delibera 73/11/ Cons art. 10 e art. 12 comma 2 pari ad € 2.400,00”;*
- ii) *“ indennizzo per mancata risposta ai reclami”;*

iii) *“riconoscimento delle spese di procedura”*.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 15.03.2018, in merito all'istanza di definizione, ha esposto che *“ Da verifiche effettuate è stato riscontrato che l'errato inserimento dell'utenza telefonica nell'elenco abbonati relativo all'anno 2013/2014 è stato già indennizzato dalla società convenuta, come previsto dall'art.28 delle Condizioni Generali di abbonamento, con un rimborso di € 124,00 visibile sul conto n. 5/13. ”* In merito alle doglianze lamentate circa gli anni successivi ha osservato che *“ tale problematica non è imputabile alla società convenuta, in quanto, come già comunicato all'istante, a seguito di contatto con il servizio clienti, la pubblicazione delle numerazioni telefoniche avviene in ordine numericamente crescente ed è decisa autonomamente da SEAT, pertanto essendo la numerazione riferita al fax (██████████) più piccola viene stampata per prima. ”* Ha sottolineato, inoltre che *“la distinzione tel/fax deve essere concordata con Seat, non essendo tale adempimento di competenza Telecom Italia, infatti l'unica competenza della società convenuta per quanto riguarda l'inserimento in elenco è quella relativa alla riservatezza o meno della numerazione telefonica. ”*

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

L'istante, per il tramite del suo difensore, con memoria presentata a mezzo mail del 19 marzo 2018, ha preliminarmente richiamato quanto previsto dall'art. 4 comma 3 , lettera f della delibera n. 179/03/CSP, in materia di informativa in ordine all'elenco abbonati lì dove è sancito il dovere da parte degli organismi di telecomunicazioni di *“ 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”* e, di conseguenza, l'obbligo da parte degli operatori di conformarsi a tale dettato sotto la vigilanza dell'AGCOM ex art. 75 del decreto legislativo del 1 agosto 2003, n. 259 che prevede espressamente come *“L'Autorità provvede affinché sia rispettato il diritto degli utenti abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico di essere inseriti negli elenchi di cui all'art. 55, comma 1 , lettera a”*. Ha evidenziato che dal dettato normativo richiamato si rileva la notevole importanza di tale servizio, soprattutto per le utenze che esercitano attività aperte al pubblico e che svolgono attività commerciali. Ha aggiunto che *“ il disservizio ha apportato notevoli disagi alla società assistita, sempre prontamente lamentati e comunicati alla Telecom, e che ha costretto la società assistita ad investire in ulteriori spese aggiuntive per la pubblicazione dei propri contatti per sopperire al disservizio subito ”*. In ordine all' affermazione della società Telecom di aver

ampiamente indennizzato l'utente relativamente al disservizio subito per l'annualità 2013, l'istante ha contestato l'esiguità di tale indennizzo *“ in considerazione del fatto che tale mancanza era stata evidenziata e lamentata dalla parte istante numerose volte a mezzo di segnalazioni telefoniche e colloqui telefonici, come specificato nel primo reclamo scritto del 04.10.2013 ove veniva fatta espressa richiesta di provvedere all'inserimento nell'annualità successiva del numero fisso”*. Ha ribadito che *“ la mancata reperibilità sull'elenco telefonico ha cagionato un irreparabile pregiudizio e danno all'immagine dell'azienda . Inoltre, come da stessa ammissione della Tim nella sua memoria difensiva, l'indennizzo avrebbe riguardato la sola annualità 2013 e non anche l'annualità 2014 ove ha continuato a perdurare il mancato inserimento della numerazione fissa”*. Inoltre per quanto riguarda le annualità 2015/16- 2016/17 ha osservato che *“ l'erroneo inserimento della numerazione ha creato nell'utenza non poca confusione con l'intestazione in prima battuta del numero di fax e in seconda battuta del numero fisso senza alcuna specificazione e distinzione*. Ha contestato la difesa della Telecom nel punto in cui ha addebitato la responsabilità dell'erroneo inserimento alla società Seat. Infine ha rilevato che *“in base al dettato dell'art. 10 comma 1 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/Cons (...), non solo l'omesso inserimento comporta il diritto all'indennizzo ma anche l'erroneo inserimento”*. Per di più , *“ la società assistita, con reclamo del 16.07.2015, aveva già ampiamente informato e lamentato tale situazione alla società telefonica. A tale reclamo ad oggi non è pervenuta alcuna risposta motivata e l'errore di inserimento si è ripresentato nelle annualità 2016/17 dove la società assistita è stata costretta ad acquistare a sue spese uno spazio aggiuntivo ulteriore a pagamento sull'elenco 2016/2017”*.

Ha concluso chiedendo la condanna della società convenuta al pagamento di indennizzi così come previsti dal Regolamento.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Nel merito

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

La problematica lamentata dall'odierno istante è ascrivibile all'errato inserimento dei dati relativi alla propria utenza negli elenchi telefonici - *sub i*) nonché alla mancata risposta ai corrispondenti reclami - *sub ii*).

Relativamente alla prima delle suddette fattispecie oggetto di doglianza, l'utente lamenta in prima battuta, attraverso il ricorso GU14 depositato, l'erroneo inserimento dei dati relativi alla propria utenza negli elenchi telefonici 2013-2014, 2015-2016 e 2016-2017, commisurando alle dette annualità l'indennizzo in conclusione richiesto.

Come è noto, il diritto all'inserimento delle utenze nell'elenco telefonico, già sancito dall' art. 17, comma 1, lett. a), D.P.R. 318/97, che impegnava l'Autorità a provvedere affinché l'elenco degli abbonati al servizio di telefonia vocale fosse reso disponibile agli utenti, in uso gratuito, "su supporto cartaceo o elettronico a richiesta", e dall'art. 20 D.P.R. 11 gennaio 2001, n. 77, è stato espressamente ribadito dall'art. 55 del D.lgs. 259/2003, in base al quale "Sono accessibili agli utenti finali (...): a) almeno un elenco completo relativo alla rete urbana di appartenenza in una forma, cartacea, elettronica o in entrambe le forme, approvata dall'Autorità e aggiornato a scadenze regolari ed almeno una volta l'anno; b) almeno un servizio completo di consultazione degli elenchi". A sostanziale completamento di tali disposizioni, l'art. 4, comma 3, lett. f), Del. A.G.Com. 179/03/CSP ha previsto che "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".

Dunque, a fronte del diritto dell'utente così come sancito dalle norme appena richiamate, è posto in capo ai gestori un preciso e stringente onere informativo che riguarda, fra l'altro, anche il *quomodo* dell'inserimento nell'elenco e della fornitura (cartacea, telematica o entrambe) dello stesso.

Dall'istruttoria condotta non emerge innanzi tutto alcun elemento atto a provare che Telecom abbia adempiuto a tali oneri.

Nel caso in esame poi, vi è stata una esplicita richiesta dell'utente, formulata con i reclami del 04.10.2013 e del 16.07.2015, volta ad ottenere la pubblicazione dei propri dati sull'elenco cartaceo, cui peraltro, non è seguita una condotta di Telecom soddisfacente delle esigenze manifestate dal cliente; né Telecom ha fornito idonee motivazioni circa erroneo l'inserimento dei recapiti della società Senza srl negli elenchi degli anni 2013-2014, 2015-2016 e 2016-2017.

Alla luce delle predette considerazioni, in assenza di prova contraria, il disservizio consistente nella erronea pubblicazione dei dati relativi all'utenza telefonica [REDACTED], negli elenchi telefonici pubblici nel suddetto periodo, come peraltro riconosciuto dall'operatore nell'email dell'11 aprile 2013, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tim Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 10, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale "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", parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al quadruplo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

Pertanto, in base a tali disposizioni l'indennizzo ammonta ad € 2.400,00.

A tale somma va comunque detratto l'importo di € 124,00 già corrisposto dall'operatore a titolo di indennizzo per la sola annualità 2013 e visibile sul conto 5/2013, versato in atti.

Dunque, l'indennizzo complessivo che si riconosce alla società [redacted] srl, per erroneo inserimento dei dati relativi all'utenza telefonica negli elenchi degli anni 2013/2014, 2015/2016 e 2016/2017 è pari ad € 2.276,00.

Infine, la richiesta *sub ii)* di "indennizzo per mancata risposta ai reclami", formulata dall'utente, può essere accolta solo in parte, atteso che, come risulta dalla stessa documentazione allegata all'istanza, Telecom ha provveduto a fornire riscontro al reclamo del 04.10.2013, mediante comunicazione scritta del 4.11.2013, inoltrata all'indirizzo della società [redacted] srl, in cui dava atto che dai dovuti controlli effettuati, aveva riscontrato la fondatezza del reclamo e pertanto aveva ritenuto opportuno disporre a favore dell'utente, tramite accredito, l'indennizzo di € 124,00 così come previsto dall'art. 28 delle Condizioni Generali di abbonamento.

L'utente, tuttavia, non ritenendo la somma assolutamente soddisfacente dei danni e pregiudizi subiti, con le successive comunicazioni scritte del 04.12. 2013 e del 07.02.2014, avanzava formale richiesta di risarcimento danni al fine di ottenerne l'integrale ristoro.

Dunque, l'esame del tenore letterale rivela che si tratta non di reclami per un disservizio, ma di una vera e propria richiesta di risarcimento del danno.

Circostanza e fattispecie, insomma, ben diversa da quella alla base del combinato disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e dell'articolo 23 del Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela.

Il richiamato disposto normativo – su cui poi si fonda il diritto all'eventuale indennizzo in favore dell'utente – è stato invero immaginato al fine di fornire all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Non si ritiene, in altri termini, che nella fattispecie si sia in alcun modo concretizzata quella *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore* tale da fondare il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle

già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Si è viceversa trattato – lo si ripete nuovamente – di una richiesta di risarcimento danni. Risarcimento che peraltro, non può essere devoluto alla competenza del Corecom, in quanto di competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria.

Quanto invece al reclamo del 16.07.2015, non risulta agli atti alcuna prova dell'avvenuto riscontro. Pertanto l'omessa risposta merita il riconoscimento di un indennizzo per la cui determinazione l'art 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS stabilisce che: *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00”*.

Inoltre la Carta servizi Tim prevede che l'operatore esaminerà i reclami e fornirà al cliente una risposta entro 30 (trenta) giorni solari dal loro ricevimento.

A fronte, dunque, del reclamo scritto inoltrato dall'istante il 16.7.2015, in considerazione dei 751 giorni intercorrenti dal ricevimento del reclamo da parte del gestore, intervenuto in data 23.07.2015 a quella del 11.09.2017, giorno dell'udienza di conciliazione durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione, decurtati i sopraccitati 30 gg. previsti dalla Carta servizi agli atti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo, calcolato (come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi) nella misura massima prevista.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 11 dicembre 2017, prot. n.12341/C, dall'utente [REDACTED] S.r.l. vs Tim S.p.A.

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 2.276,00 (duemiladuecentosettantasei/00) a titolo di indennizzo

ex art. 10 comma 1 allegato A Delibera 73/11/CONS in combinato disposto con l'art. dall'articolo 12, comma 2, del medesimo regolamento;

- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex articolo 11 commi 1 Allegato A Delibera 73/11/CONS.;
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

