

DELIBERA N. 31 / 15

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXX X.X.X./ FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 10/15)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 21 maggio 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	x	
Componenti	Alberto Capo	x	
	Nazario Cotturone		x
	Alfredo D'Alessandro	x	
	Chiara D'Onofrio		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 4 dicembre 2008;

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 01 aprile 2011;

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 la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx xxxx presentata in data 16/01/2015 ed acquisita in pari data al prot. n. 785;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta l’erronea indicazione da parte di Fastweb dell’indirizzo e dei recapiti telefonici della ditta sugli elenchi relativi alle annualità 2012-2013, 2013-2014 e 2014-2015. Propone, pertanto, istanza di definizione nei confronti del detto gestore e, in occasione dell’atto introduttivo al presente procedimento e dell’audizione svolta, l’istante dichiara, più in particolare, quanto segue:

- a. Nonostante formale richiesta a Fastweb di inserimento nell’elenco telefonico dell’utenza relativa a xxxx xxx xx xxxxxxxxxxx x. x x. – xxxxxxxxxxxxxxx - Via xxxx, n. xx, Tel. n. xxx/xxxxxxx, il detto operatore, ha trascritto sulle Pagine Bianche dagli anni 2012-13 al 2014-15 i seguenti riferimenti: xxxx xxx xx xxxxxxxxxxx x. – Via xxxx n. xx-xx-x, nn. tel. xxx/xxxxxxx-xxxxxxx-xxx/xxxxxxx; xxx/xxxxxxx; xxx/xxxxxxx-xxxxx. Pertanto, le numerazioni telefoniche sono del tutto estranee a quella effettiva ed il numero civico è parzialmente corretto.

In base a tali premesse, l’utente chiede all’adito Corecom:

- i. L’indennizzo di € 2.400,00 per mancato/errato inserimento negli elenchi telefonici;
- ii. L’indennizzo di € 400,00 per mancata risposta al reclamo.

Allega alla propria istanza:

- Reclamo all’operatore del 15/09/14;
- Copia elenco Pagine Bianche;
- Copia richiesta di inserimento negli elenchi.

2. La posizione dell’operatore.

Fastweb respinge le richieste di parte istante per le ragioni di seguito riferite. L’operatore dichiara di non aver mai avuto contezza della richiesta di inserimento negli elenchi telefonici da parte dell’utente e di averne scoperto l’esistenza solo in occasione

dell'odierna istanza di definizione, di cui la richiesta in parola costituisce un allegato. Rileva comunque l'assenza della data e della prova dell'asserito inoltro del detto modello a Fastweb e pone, dunque, dubbi sulla realistica portata probatoria dello stesso.

L'operatore ricorda che l'istante è divenuto utente Fastweb dal 14/02/13 - con la numerazione xxx/xxxxxxx - e, alla luce del detto riferimento temporale, eccepisce la conseguente inammissibilità della richiesta di indennizzo per mancato/errato inserimento negli elenchi relativi agli anni 2012-2013. Neppure per le annualità successive, tuttavia, si ritiene responsabile in virtù della asserita assenza di formali richieste in tal senso da parte dell'interessato. Fu solo in occasione del reclamo inviato in data 15/09/14 che Fastweb riscontrava la volontà dell'utente nel senso più volte detto e procedeva al relativo inserimento sulla versione on line del sito di Pagine Bianche, nelle more della stampa e distribuzione di quella cartacea relativa al 2014-2015, che non sarebbe avvenuta prima dei mesi di giugno-luglio successivi al reclamo.

Sotto l'aspetto delle altre numerazioni oggetto di contestazione, Fastweb si dichiara estranea in quanto autrice della sola numerazione xxx/xxxxxxx. Non avendo mai acquisito né la disponibilità né la titolarità delle altre, Fastweb giammai avrebbe potuto chiederne l'inserimento in elenco.

Per tutto quanto sin qui riferito, Fastweb si dichiara disponibile, per mero spirito conciliativo, all'eventuale riconoscimento del solo indennizzo omnicomprensivo per la mancata risposta al reclamo, quantificandolo in € 300,00.

Allega alle proprie memorie:

- stampa dell'estratto di Pagine Bianche on line
- fattura del 14/2/13
- schermata NETDB

Alle memorie difensive di Fastweb seguono quelle di replica di parte istante che contesta anzitutto "... *l'insinuazione di malafede*" della xxxx xxx per aver prodotto solo in sede di istanza GU14 e non anche del propedeutico UG copia della richiesta di inserimento in elenco.

A seguire, il rappresentante di parte istante precisa dati prima allo stesso non noti quanto alla puntuale cronologia dei fatti sottostanti l'instaurato rapporto della sua assistita con Fastweb, come di seguito riportati.

A dicembre 2012 un agente Fastweb si recava presso la sede legale della xxxx e concludeva con essa un contratto che prevedeva il passaggio alla detta compagnia telefonica delle allora utenze xxxx, attivate dalla Telecom, nn. xxx/xxxxxxx e xxx/xxxxxxx, correttamente riportate negli elenchi 2012/2013 da Telecom stessa. Solo dopo un po' di tempo, l'utente apprendeva tramite un'incaricata Fastweb della sede di xxxxxxxx, che la migrazione non era andata a buon fine e che risultavano a suo nome sei numerazioni, incluse le due prima citate. Tanto appariva anche dalle Pagine Bianche 2013/2014.

Al fine della risoluzione della riferita problematica, a gennaio 2013 xxxx sottoscriveva un nuovo contratto con Fastweb ed in tale occasione gli veniva confermato che la migrazione "... *era andata persa per non meglio precisati motivi*".

Solo dopo la sottoscrizione del nuovo contratto, rispetto al quale l'agente di riferimento si riservava di apporre data e firma in un successivo momento, avveniva la migrazione a Fastweb dalla quale, tuttavia, conseguiva la perdita dei due numeri aziendali storici (xxx/xxxxxxx e xxx/xxxxxxx) e l'assegnazione di quella oggetto di lamentata indicazione in elenco (xxx/xxxxxxx). Da tutto quanto appena riferito, l'istante deduce la esclusiva responsabilità di Fastweb rispetto al mancato aggiornamento dei nuovi elenchi telefonici e trova come l'omessa datazione della richiesta prodotta in atti con l'odierno GU14 e la mancata fornitura della prova in ordine al relativo invio a Fastweb, sia coerente con l'approssimativa informale conclusione contrattuale.

In esito all'udienza di discussione svolta in occasione della presente procedura, Fastweb conferma le proprie eccezioni inerenti la mancata ricezione della richiesta di inserimento e l'omessa prova in contrario da parte dell'utente, aggiungendo, da ultimo, l'estraneità della compagnia telefonica rispetto alla condotta dell'agente che non è dipendente Fastweb.

L'utente, di contro, ribadisce le proprie tesi e contesta l'offerta proposta da Fastweb attraverso la propria memoria difensiva in quanto non comprensiva del ristoro per il mancato inserimento dei giusti dati in elenco. Ritiene del tutto responsabile Fastweb per non aver vigilato sul *modus operandi* dell'agente e precisa, infine, che, avendo sottoscritto il contratto con quest'ultimo e contestualmente compilato il form per l'iscrizione negli elenchi, era in assoluta buona fede nel ritenere che l'agente stesso avrebbe poi materialmente provveduto ai prescritti invii.

3. Motivazione della decisione

Dalla disamina di fatti e atti prodotti dalle parti, si ritiene che la richiesta di parte istante sia parzialmente fondata per le ragioni che si procede a rappresentare.

Come premesso, 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 al corrispondente reclamo – 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 azienda negli elenchi telefonici 2012-2013, 2013-2014 e 2014-2015, commisurando alle dette annualità l'indennizzo in conclusione richiesto.

Dall'istruttoria dei complessivi atti difensivi è emerso, tuttavia, che l'odierno ricorrente è divenuto cliente Fastweb a far data dal 14/02/2013 e che, come dallo stesso specificato nelle proprie memorie di replica, per l'annualità 2012-2013 Telecom aveva già provveduto al corretto inserimento dei dati in commento, riferiti alle numerazioni originarie della ditta xxx/xxxxxxx e xxx/xxxxxxx e ne allega copia dimostrativa.

Coerenza vuole, pertanto, che di fatto Fastweb sarebbe semmai chiamata a rispondere per quanto accaduto dal 2013 in poi.

In effetti, è a partire dal locale elenco telefonico 2013-2014 e nel successivo 2014-2015, anch'essi allegati sottoforma di estratti, che si nota tanto la trascrizione delle sei

numerazioni non riconosciute dall'istante come proprie quanto l'indicazione di tre numeri civici in luogo dell'unico di reale appartenenza.

Orbene, è stato già detto che Fastweb si dichiara non responsabile per l'erroneo inserimento nell'elenco telefonico in virtù della mancata ricezione del form di richiesta allegato dall'odierno istante nel proprio GU14. Di contro, l'utente si difende affermando il proprio sostanziale affidamento nell'impegno assunto dall'agente promotore del nuovo contratto nella gestione globale della posizione dell'utente, "... *pubblicazione negli elenchi compresa*".

Preliminarmente si osserva come il gestore telefonico, in ossequio ai principi di buona fede e diligenza nell'esecuzione del contratto, avrebbe dovuto informare espressamente l'utente sulla necessità di attivarsi per l'inserimento del nominativo della propria ditta nell'elenco degli abbonati, specificandone le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera n. 179/03/CSP secondo il quale "*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*". In assenza di tale esplicita informativa all'utente da parte dell'operatore, non può non rilevarsi una responsabilità in capo all'operatore stesso.

Sebbene l'operatore eccepisca la non conoscenza della volontà del proprio cliente di essere presente sugli elenchi telefonici locali, sta di fatto che, a seguito del primordiale tentativo di migrazione verso Fastweb, l'utente ha assistito al proliferare sugli elenchi, comunque pubblicati, di numerazioni telefoniche e numeri civici differenti dai propri. Ne consegue che la società Fastweb deve comunque essersi presa carico di una qualche manifestazione di volontà dell'odierno istante rispetto all'argomento in esame, sia pur procedendo alla pubblicazione di dati inattendibili. Poco avallabile, pertanto, appare la tesi di parte convenuta circa la non conoscenza dell'intenzione di parte istante in merito alla pubblicazione dei propri dati in elenco.

Diversamente ragionando, non si comprenderebbe come mai, l'utente sia presente con i dati in contestazione sulle Pagine Bianche sin dalla versione 2013-2014.

Si rammenta nuovamente che alla data della sottoscrizione del contratto telefonico con il nuovo operatore, l'utente era già presente negli elenchi cartacei e, sino alla versione 2012/2013, i dati erano corretti, facendo riferimento alle numerazioni storiche dell'azienda (xxx/xxxxxxx e xxx/xxxxxxx).

L'operatore, del resto, non può inserire, di propria iniziativa, il nominativo dell'istante negli elenchi telefonici né disporre dei dati del cliente in assenza di un'espressa richiesta di quest'ultimo. Sia l'Autorità garante dei dati personali che l'Agcom, del resto, hanno previsto che l'inserimento dei dati nel "database unico" può avvenire solo sulla base dei consensi espressi dagli abbonati e dagli utenti telefonici.

Pertanto, in materia di inserimento dell'utenza negli elenchi telefonici, sussiste in capo all'operatore una responsabilità ai sensi dell'articolo 1218 c.c., con il conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo, qualora la parte istante, pur non avendo utilizzato per la richiesta i formulari predisposti dal gestore, abbia espresso in modo inequivocabile la propria volontà di essere presente negli elenchi.

Del resto, come già detto, il gestore ha dimostrato, con il proprio comportamento, di essere perfettamente conscio della volontà dell'istante. Pertanto, se avesse utilizzato la diligenza professionale cui è tenuto ai sensi dell'articolo 18, comma 1 lettera h), del codice del consumo, non avrebbe dovuto ignorare e/o disattendere le manifestazioni di volontà dell'utente nel senso sopra descritto.

Rispetto all'eccezione mossa, infine, da Fastweb relativamente all'asserita mancanza di responsabilità da parte propria rispetto all'agente commerciale che non sarebbe dipendente Fastweb, si ritiene che in ordine alla conclusione di contratti attraverso la propria rete di vendita, anche se svolta in outsourcing, l'operatore sia ugualmente responsabile della condotta degli agenti, nonché delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale.

Per tutte le suesposte ragioni, si ritiene che Fastweb sia tenuta per le annualità 2013-2014 e 2014/2015 all'attribuzione in favore dell'istante dell'indennizzo previsto ex art. 10, comma 1, della Del. 73/11/CONS, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, stessa Delibera, che, nel caso concreto ammonta ad € 1.600,00 (€ 200,00*2 aa. * 4).

Per quanto concerne la doglianza di cui al punto sub **ii)**, si ritiene accoglibile la richiesta di indennizzo formulata da parte istante per la mancata lavorazione del reclamo inviato il 15/09/2014 atteso che parte ricorrente non ha controdedotto la sussistenza di formale risposta al riguardo.

In ordine a siffatte fattispecie, infatti, trova applicazione il disposto di cui all'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Non essendo stata fornita traccia di un siffatto comportamento operoso, Fastweb dovrà corrispondere in favore dell'utente un indennizzo ai sensi dell'art. 11 della Del. n. 73/11/CONS, pari ad € 123,00 considerato il tempo intercorso dalla data di inoltro del reclamo (15/09/2014) alla data di presentazione dell'istanza GU14 (16/01/2015).

Per quanto concerne le spese di procedura, ancorché non richieste dall'odierno istante, appare equo liquidare in favore dello stesso, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS e delle tabelle diffuse dall'AGCOM in materia di rimborsi, l'importo complessivo di euro 100,00 (*cento/00*) tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxxx x.x.x. nei confronti di Fastweb S.p.A.;
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 1.600,00 (*milleseicento/00*) a titolo di indennizzo per l'errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi telefonici 2013-2014 e 2014-2015 (euro 200,00 * 2 anni * 4);
 - ii. euro 123,00 (*centoventitre/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo (€ 1,00 * 123 gg);
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom 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).

L'Aquila, 21/05/2015

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo lucci

IL RELATORE
F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

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