



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

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

Deliberazione n. 17/2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CONTRO TELECOM ITALIA S.P.A.

L'anno duemilaquattordici, il giorno ventitré del mese di luglio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

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

DELIBERA N. 17 del 23 luglio 2014

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 2 luglio 2013 acquisita al Prot. N. 7118/C;

VISTA la nota del 20 agosto 2013, Prot. 8615/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 2 ottobre 2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n.114/2013 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. **Cavese Pasquale Egidio** intestatario dell'utenza telefonica n. 0971.441867, contesta l'errato inserimento da parte della società Telecom Italia S.p.A. dei dati relativi all'indirizzo di ubicazione della predetta utenza (erroneamente indicato in **via ...**) negli elenchi telefonici relativi alle annualità 2006-2007, 2007-2008, 2008-2009, 2009-2010, 2010-2011 e 2011-2012.

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver subito "negli anni scorsi numerosi disagi per avvisi di pagamento non ricevuti, corrispondenza non recapitata..", ecc. e di averne compreso la ragione "solo casualmente, alcuni mesi orsono" accorgendosi che sulle fatture, regolarmente recapitategli presso l'esatto indirizzo di residenza ivi riportato (**via ...**), vi era un differente ed errato indirizzo di ubicazione dell'impianto, in **via Pantano di Troia - Troia, Potenza** e che quest'ultimo risultava inserito negli elenchi telefonici.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: 1) la liquidazione di un indennizzo per l'errato inserimento dell'indirizzo di ubicazione dell'impianto negli elenchi telefonici dall'anno 2006 al 2012; 2) il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali, oltre alle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A., con memoria del 16 settembre 2013, ha rappresentato che: "*Per il cliente, attivo con Tutto Senza Limiti, non sono presenti reclami riguardanti l'errato indirizzo, **via Pantano di Troia - Troia** riportato nell'elenco telefonico dal 2006, come reclamato nel formulario*" e che, a seguito della vendita di un prodotto avvenuta in data 17/05/2012, veniva modificato con l'esatta dicitura l'indirizzo di ubicazione dell'impianto e quindi esattamente riportato, sia in fattura che nell'elenco telefonico 2012/2013. Inoltre, la Compagnia telefonica osservava che, secondo quanto previsto dall'art. 28 delle Condizioni Generali di abbonamento, la corresponsione degli indennizzi non è prevista per quanto riguarda gli errori di indirizzo, ma unicamente per errori inerenti il numero ed il nominativo.

L'istante, con memoria del 25.09.2013, controdeduceva che la previsione contenuta nel citato art. 28 richiamato dalla Telecom s.p.a. per escludere il diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a fronte di errori in elenco inerenti l'indirizzo, vigeva solo a partire dagli elenchi telefonici 2011-2012. Difatti, l'istante asseriva che negli anni precedenti il 2011 la portata dell'art. de quo fosse differente per

la presenza nel testo di una virgola – successivamente eliminata – che mutava il senso della frase, includendo tra le tipologie di errori per le quali veniva riconosciuto un indennizzo, l'errore di inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza e, pertanto, l'errore di indirizzo della presente controversia. In ogni caso, l'utente chiedeva la corresponsione dell'indennizzo per errata indicazione negli elenchi telefonici, ai sensi della Delibera n. 73/11/CONS e non delle Condizioni Generali del Contratto, richiamandosi alla *“gerarchia delle fonti delle norme giuridiche per cui la norma di fonte inferiore non può porsi in contrasto con la norma di fonte superiore”*. Quindi, all'udienza del 2/10/2014, le parti si riportavano alle rispettive richieste e memorie e la Società Telecom, a titolo meramente conciliativo, offriva la somma di € 150,00 che l'utente rifiutava, ritenendo si trattasse di un'offerta tardiva. Pertanto, in assenza di un accordo tra le parti, 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 rileva che non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante sino al 2013, quando quest'ultimo presentava istanza per il tentativo di conciliazione al Corecom Basilicata, a causa dell'errato inserimento dell'indirizzo negli elenchi telefonici dal 2006 al 2012.

Dal momento che, solo in presenza di reclamo da parte dell'istante, il gestore avrebbe potuto procedere alla relativa rettifica, ossia correggere l'indicazione dell'indirizzo dell'utente e riportarla correttamente nei successivi elenchi telefonici, stante la predetta mancanza di reclami, si ritiene di non potersi riconoscere alcun indennizzo in capo all'utente per l'errata indicazione in elenco negli anni successivi al primo. Ciò detto, solo l'errore di indirizzo negli elenchi 2006-2007 è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica, in parziale accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto 1), 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”*.

Per quanto concerne le richieste dell'istante di cui al punto 2), il risarcimento dei danni non può essere riconosciuto in questa sede, ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5 della Delibera 173/07/CONS, poiché non

costituisce oggetto del provvedimento di definizione della controversia, ma resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno eventualmente subito, mentre il riconoscimento delle spese procedurali va valutato secondo criteri di equità e proporzionalità.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 200,00 per l'errata indicazione dell'indirizzo dell'utente inserito negli elenchi pubblici per l'anno 2006, 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 Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 2 luglio 2013 dal sig. [REDACTED] intestatario dell'utenza telefonica n. [REDACTED], è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi telefonici 2006-2007, secondo quanto previsto dall'articolo 10, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS;

ii) 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.

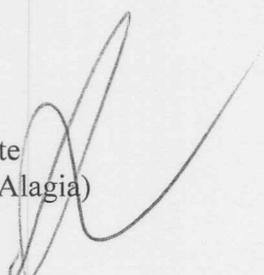
La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

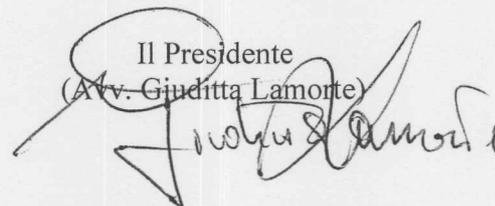
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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:

