CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n.31 del 29/07/2015

Oggetto: Definizione della controversia: c/ TELETU

L'anno addì del mese di , nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	✓	
Antonia Daloiso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

IL COMITATO

Nella riunione del 29/07/2015;

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 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'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 e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art.4, c1, 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 l' istanza dell' utente presentata in data 10/10/2012 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell' istante

Il Sig. , in qualità di legale rappresentante dell'omonima sita in Cerignola (FG), contesta il mancato inserimento da parte della società TeletuS.p.A dei dati relativi alla predetta utenza telefonica n. negli elenchi telefonici per gli anni 2011 e 2012.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in sede di sottoscrizione del contratto Teletu, in data 6.09.2010, compilava modulistica ai fini dell'inserimento nell'elenco abbonati.
Tuttavia, i dati dell'utente non venivano pubblicati e pertanto era costretto a sollecitare la soluzione della problematica con successive note fax e raccomandate del 10.06.2011 e del 22.09.2011, che rimanevano prive di riscontro.
A fine anno 2011 l'utente chiedeva di rientrare in Telecom Italia.
In base a tali premesse, l'utente ha formulato le seguenti domande:

I. indennizzo per mancato inserimento abbonati anno 2011 e 2012;
II. indennizzo per omesso riscontro dei reclami;
III. storno della posizione debitoria;
IV. rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

Teletu S.p.a., con memorie difensive ritualmente depositate nel procedimento, ha rappresentato che: "le lamentale sollevate dall'utente sono del tutto infondate, in quanto la società come da richiesta di inserimento dati nei nuovi elenchi telefonici sottoscritta dal cliente in data 6.9.2010 indicante "[illegible]" ha ottemperato a questo pubblicando sia sulle pagine bianche che gialle i dati indicati dall'utente. Nulla poteva fare in merito alla pubblicazione negli elenchi del 2012 in quanto l'utente con racc.a.r. del 30/9/2011 chiedeva il passaggio a Telecom Italia, chiusa in data 2.12.2011. In merito poi al mancato riscontro ai reclami sia fa presente che in data 27.6.2011 il cliente veniva recuperato con promo 4 mesi gratis. Promo accettata dal cliente che manifestava la volontà di mantenere in vita il servizio".
Ed ancora, a seguito di integrazione disposta da questo Corecom a fini di completamento istruttorio *ex* art. 18 comma 2, dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, Teletu ha precisato che "in data 21.1.2011 il nominativo dell'utente risulta pubblicato negli elenchi telefonici come [illegible]. Non esiste un risconto scritto al reclamo inviato a mezzo fax dal cliente in data 22/9/2011 ma veniva contattato dal servizio clienti, al quale veniva confermata sia l'intestazione nei nostri sistemi sia l'avvenuta pubblicazione su pagine Bianche. Non esiste nessuna fattura insoluta".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si evidenzia che la richiesta sub III di storno della posizione debitoria è stata già accolta dal Gestore che, nelle note difensive, precisa che non vi è alcun insoluto.
Sempre in via preliminare, si dichiara inammissibile la richiesta di liquidazione di indennizzo per il ritardo del rilascio della linea telefonica formulata dall'istante all'udienza di discussione del 29.10.2012, trattandosi di domanda nuova.
Le disposizioni regolamentari vigenti in materia chiariscono, infatti, che alla definizione amministrativa si può accedere soltanto se il tentativo di conciliazione è stato effettivamente svolto, nel senso che l'udienza si è tenuta e, per mancato accordo totale o parziale ovvero per assenza della parte, la vicenda non si sia chiusa in via transattiva: "*altrimenti se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni*" (delibera AGCom 529/09/CONS).
Rispetto alla richiesta sub I, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.
Si deve evidenziare che l'art. 75 D.Lgs. 259/2003 prevede espressamente che "l'Autorità provvede affinché sia rispettato il diritto degli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico ad essere inseriti negli elenchi di cui all'art. 55, comma 1, lettera a)".
Sul punto, Teletu non ha provato di aver inserito nell'elenco abbonati degli anni 2011 e 2012 i dati dell'utente che, di converso, ha documentato – attraverso il deposito di copia degli stessi (anni 2010/2011, 2011/2012 e 2012/2013) – l'assenza della relativa inserzione.

Era onere dell'Operatore specificare, anche a fronte della richiesta formulata *ex* art. 18 comma 2 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, se fosse decorso o meno il termine ultimo per la trasmissione dei dati dei clienti per l'aggiornamento dell'elenco telefonico.
Ma vi è di più. A fronte dei reclami formulati, avrebbe dovuto informare espressamente l'istante sulla necessità di attivarsi per l'inserimento nell'elenco, specificando le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall'art. 4, comma 3, lettera f), dell'allegato A) alla delibera 179/03/CSP, secondo i quale "gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di 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".
Come chiarito, TeleTu non ha fornito alcun riscontro ai reclami (punto 4 note difensive del 29.01.2012), in violazione del combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, allegato A alla delibera 179/03/CSP che impone l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto dello stesso.
Tanto premesso, in assenza di prova contraria, la responsabilità del mancato inserimento del dati degli anni 2011 e 2012 è ascrivibile alla società medesima: ne discende che, in accoglimento della richiesta sub I, l'accertata responsabilità implica la corresponsione di un indennizzo da contabilizzare in base al parametro previsto dall'art. 10, comma 1, dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS secondo il quale "l'omesso inserimento o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'art. 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", da computarsi in misura pari al quadruplo, in conformità a quanto previsto dall'art. 12, comma 2, del sopra citato regolamento.
Per le ragioni già esposte, vista la documentazione prodotta dall'istante, trova altresì accoglimento anche la richiesta sub II, atteso il mancato riscontro ai reclami formulati dall'istante con note fax e raccomandate a/r del 10.06.2011 e del 22.09.2011 da quantificarsi nella misura massima stabilita dall'art. 11 del Regolamento in materia di indennizzi pari ad € 300,00, considerato che a distanza di oltre un anno dalle ridette note, in occasione dell'udienza di conciliazione (23.7.2012), l'utente ha potuto interloquire per la prima volta con il Gestore sul suo caso specifico, ristabilendo quel dialogo che nel corso del rapporto contrattuale era mancato a causa della mancata gestione del reclamo.
Infine, per quanto concerne le spese di procedura (richiesta sub IV), si liquidata in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di € 100,00 (cento/00), considerata la partecipazione alla fase conciliativa e a quella di definizione della controversia.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e delle risultanze istruttorie, in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'utente, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

in accoglimento della domanda proposta, TeleTu S.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la complessiva somma di € 2.000,00 (duemila/00), di cui € 800,00 quale indennizzo per l'omesso inserimento dei dati negli elenchi abbonati per ciascun anno, € 300,00 per l'omesso riscontro per i reclami ed € 100,00 a titolo di rimborso spese.
La società TeleTu S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
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 Responsabile del Procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)

Co.Re.Com.

La presente copia è composta di n° 4 facciate è conforme all'originale agli atti di questo Ufficio

La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n.31 del 29/07/2015

Oggetto: Definizione della controversia: PAPAGNI GIUSEPPE c/ TELETU

L'anno addì dei mese di , nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	✓	
Antonia Daloiso	Vice presidente	✓	
Elena Pinto	Vice presidente	✓	
Stefano Cristante	componente		✓
Adelmo Gaetani	componente	✓	

IL COMITATO

Nella riunione del 29/07/2015;

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 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'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 e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art.4, c1, 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 l' istanza dell' utente Papagni Giuseppe presentata in data 10/10/2012 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell' istante

Il Sig. Giuseppe Papagni, in qualità di legale rappresentante dell'omonima Tappezzeria sita in Cerignola (FG), contesta il mancato inserimento da parte della società TeletuS.p.A dei dati relativi alla predetta utenza telefonica n. 0885425196 negli elenchi telefonici per gli anni 2011 e 2012.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in sede di sottoscrizione del contratto Teletu, in data 6.09.2010, compilava modulistica ai fini dell'inserimento nell'elenco abbonati.
Tuttavia, i dati dell'utente non venivano pubblicati e pertanto era costretto a sollecitare la soluzione della problematica con successive note fax e raccomandate del 10.06.2011 e del 22.09.2011, che rimanevano prive di riscontro.
A fine anno 2011 l'utente chiedeva di rientrare in Telecom Italia.
In base a tali premesse, l'utente ha formulato le seguenti domande:

I. indennizzo per mancato inserimento abbonati anno 2011 e 2012;
II. indennizzo per omesso riscontro dei reclami;
III. storno della posizione debitoria;
IV. rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

Teletu S.p.a., con memorie difensive ritualmente depositate nel procedimento, ha rappresentato che: "le lamentale sollevate dall'utente sono del tutto infondate, in quanto la società come da richiesta di inserimento dati nei nuovi elenchi telefonici sottoscritta dal cliente in data 6.9.2010 indicante "Tappezzeria Papagni Giuseppe" ha ottemperato a questo pubblicando sia sulle pagine bianche che gialle i dati indicati dall'utente. Nulla poteva fare in merito alla pubblicazione negli elenchi del 2012 in quanto l'utente con racc.a.r. del 30/9/2011 chiedeva il passaggio a Telecom Italia, chiusa in data 2.12.2011. In merito poi al mancato riscontro ai reclami sia fa presente che in data 27.6.2011 il cliente veniva recuperato con promo 4 mesi gratis. Promo accettata dal cliente che manifestava la volontà di mantenere in vita il servizio".
Ed ancora, a seguito di integrazione disposta da questo Corecom a fini di completamento istruttorio *ex* art. 18 comma 2, dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, Teletu ha precisato che "in data 21.1.2011 il nominativo dell'utente risulta pubblicato negli elenchi telefonici come Tappezzeria Papagni Giuseppe. Non esiste un risconto scritto al reclamo inviato a mezzo fax dal cliente in data 22/9/2011 ma veniva contattato dal servizio clienti, al quale veniva confermata sia l'intestazione nei nostri sistemi sia l'avvenuta pubblicazione su pagine Bianche. Non esiste nessuna fattura insoluta".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si evidenzia che la richiesta sub III di storno della posizione debitoria è stata già accolta dal Gestore che, nelle note difensive, precisa che non vi è alcun insoluto.
Sempre in via preliminare, si dichiara inammissibile la richiesta di liquidazione di indennizzo per il ritardo del rilascio della linea telefonica formulata dall'istante all'udienza di discussione del 29.10.2012, trattandosi di domanda nuova.
Le disposizioni regolamentari vigenti in materia chiariscono, infatti, che alla definizione amministrativa si può accedere soltanto se il tentativo di conciliazione è stato effettivamente svolto, nel senso che l'udienza si è tenuta e, per mancato accordo totale o parziale ovvero per assenza della parte, la vicenda non si sia chiusa in via transattiva: "*altrimenti se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe in pratica di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni*" (delibera AGCom 529/09/CONS).
Rispetto alla richiesta sub I, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.
Si deve evidenziare che l'art. 75 D.Lgs. 259/2003 prevede espressamente che "l'Autorità provvede affinché sia rispettato il diritto degli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico ad essere inseriti negli elenchi di cui all'art. 55, comma 1, lettera a)".
Sul punto, Teletu non ha provato di aver inserito nell'elenco abbonati degli anni 2011 e 2012 i dati dell'utente che, di converso, ha documentato – attraverso il deposito di copia degli stessi (anni 2010/2011, 2011/2012 e 2012/2013) – l'assenza della relativa inserzione.

Era onere dell'Operatore specificare, anche a fronte della richiesta formulata *ex* art. 18 comma 2 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, se fosse decorso o meno il termine ultimo per la trasmissione dei dati dei clienti per l'aggiornamento dell'elenco telefonico.
Ma vi è di più. A fronte dei reclami formulati, avrebbe dovuto informare espressamente l'istante sulla necessità di attivarsi per l'inserimento nell'elenco, specificando le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall'art. 4, comma 3, lettera f), dell'allegato A) alla delibera 179/03/CSP, secondo i quale "gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di 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".
Come chiarito, TeleTu non ha fornito alcun riscontro ai reclami (punto 4 note difensive del 29.01.2012), in violazione del combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, allegato A alla delibera 179/03/CSP che impone l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto dello stesso.
Tanto premesso, in assenza di prova contraria, la responsabilità del mancato inserimento del dati degli anni 2011 e 2012 è ascrivibile alla società medesima: ne discende che, in accoglimento della richiesta sub I, l'accertata responsabilità implica la corresponsione di un indennizzo da contabilizzare in base al parametro previsto dall'art. 10, comma 1, dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS secondo il quale "l'omesso inserimento o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'art. 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", da computarsi in misura pari al quadruplo, in conformità a quanto previsto dall'art. 12, comma 2, del sopra citato regolamento.
Per le ragioni già esposte, vista la documentazione prodotta dall'istante, trova altresì accoglimento anche la richiesta sub II, atteso il mancato riscontro ai reclami formulati dall'istante con note fax e raccomandate a/r del 10.06.2011 e del 22.09.2011 da quantificarsi nella misura massima stabilita dall'art. 11 del Regolamento in materia di indennizzi pari ad € 300,00, considerato che a distanza di oltre un anno dalle ridette note, in occasione dell'udienza di conciliazione (23.7.2012), l'utente ha potuto interloquire per la prima volta con il Gestore sul suo caso specifico, ristabilendo quel dialogo che nel corso del rapporto contrattuale era mancato a causa della mancata gestione del reclamo.
Infine, per quanto concerne le spese di procedura (richiesta sub IV), si liquidata in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di € 100,00 (cento/00), considerata la partecipazione alla fase conciliativa e a quella di definizione della controversia.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e delle risultanze istruttorie, in parziale accoglimento delle richieste formulate dall'utente, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

in accoglimento della domanda proposta, TeleTu S.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la complessiva somma di € 2.000,00 (duemila/00), di cui € 800,00 quale indennizzo per l'omesso inserimento dei dati negli elenchi abbonati per ciascun anno, € 300,00 per l'omesso riscontro per i reclami ed € 100,00 a titolo di rimborso spese.
La società TeleTu S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
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 Responsabile del Procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)

Co.Re.Com.

La presente copia è composta di n° 4 fogli è conforme all'originale agli atti di questo Ufficio

La P.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi

Spett.le
VODAFONE OMNITEL BV- TELETU SPA
Direzione Affari Legali
S.S. Apostoli n.81
00187 ROMA

Consiglio Regionale della Puglia
N. 20150014373
04/08/2015 11.22
UOP_07
Comitato Regionale per le Comunicazioni
USCITA

Spett.le
PAPAGNI GIUSEPPE
c/o Avv. Petruzzi Michele
Via Devitofrancesco n. 21
70010 BARI

Definizione della controversia Papagni Giuseppe - VODAFONE OMNITEL BV- TELETU SPA
Deliberazione Corecom Puglia n. 31 del 29.07.2015 – Notifica

Si notifica, ai sensi dell'art. 19, comma 3°, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti approvato con Delibera AGCOM 173/07/Cons e successive modifiche ed integrazioni, la Deliberazione n. 31 adottata in data 29 Luglio 2015 da questo Corecom Puglia con riferimento alla procedura di definizione controversia di cui all'oggetto.

LA R.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni Controversie"
dott. Nicola Scelsi