



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.18

Adunanza del 10/07/2018

Oggetto: Definizione I.F. GU14 prot. 13304 del 07/12/2017 Tim Telecom Italia S.p.A
Oggetto della controversia: Mancato/errato inserimento nell'elenco.
Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business.

Deliberazione n. 18/2018

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno dieci (10) del mese di luglio (07) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		X

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “*Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” e successive modificazioni e integrazioni ;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l’AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall’1 gennaio 2018;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “ *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l’istanza presentata in data 07/12/2017 prot. 13304 presentata dall’Istante I.F. mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell’art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 07/06/2018 prot. n. 5979 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 15/03/2018 prot. n. 3035 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 04/04/2018;

VISTI gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 6782 del 26/06/2018 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot.6782 del 26/06/2018 :

DELIBERA

1. di rigettare l'istanza di Definizione I.F. Gu14 prot. n. I3304 del 07/12/2017 pratica n. 103/2017: Tim Telecom Italia s.p.a. – Oggetto della controversia : Mancato /errasto inserimento nell'elenco . Oggetto del contratto : Servizio di Telefonia fissa – utenza business;
2. di compensare tra le parti le spese di procedura;

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

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

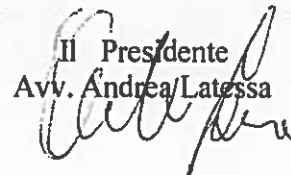
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il verbalizzante
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione I.F. GU14 prot. 13304 del 07/12/2017

Tim Telecom Italia S.p.A

Oggetto della controversia:

Mancato/errato inserimento nell'elenco .

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia fissa – utenza business.

Utenza interessata

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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.

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”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l’AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall’1 gennaio 2018;

CONSIDERATO che in data 04/04/2018 ha avuto luogo l’udienza di definizione in cui risultano presenti entrambe le parti e non è stato possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia.

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 13304/17 del 07/12/2017, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 18/10/2017, prot. n.10999 non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione del 20/11/2017. Nessun accordo è stato raggiunto anche in occasione della seduta di udienza di definizione in data 04 aprile 2018, verbale n. 32.

Posizione del ricorrente.

Il ricorrente, titolare di utenza di telefonia fissa business alla voce "descrizione dei fatti" del formulario GU14 dichiara testualmente: <<La Ferramenta Izzì non è stata inserita negli elenchi telefonici 2017-2018.>> allegando, tra l'altro, copia della pagina n.51 dell'elenco telefonico della località geografica di riferimento.

Il ricorrente chiede a mezzo formulario GU14:

1. *Indennizzo di € 1.500,00 per il mancato inserimento delle informazioni relative alla Ferramenta Izzì negli elenchi telefonici 2017-2018;*
2. *Indennizzo per mancata risposta al reclamo a partire dal 24/08/17 e fino alla data di risposta;*
3. *Indennizzo per mancata risposta al reclamo a partire dal 24/11/17 e fino alla data di risposta;*
4. *Spese per la conciliazione.*

Posizione dell'operatore.

Tim Italia spa, con memoria inviata via PEC il 25 gennaio 2018 prot. n. 1017 del 26/01/18, ha preliminarmente eccepito la improcedibilità della istanza in quanto è presente un verbale di accordo vertente lo stesso numero di utenza e con lo stesso petitem, aggiungendo che nel corso del tempo la società ricorrente intestataria dell'utenza di cui trattasi, ha cambiato denominazione sociale e che ciò non va ad impattare sul contratto in essere, né sui rapporti tra le parti che hanno già trovato un accordo sulla problematica in questione con riferimento a UG concluso con verbale di accordo n.669/16.

Entrando nel merito l'operatore Tim osserva la infondatezza dell'istanza richiamando le delibere DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, DL172/CRL/UD e DL/197/15/CRL/UD in materia di adempimento di obbligazioni con onere della prova della fonte negoziale a carico del creditore. Viene illustrato il quadro normativo riguardante i rapporti tra gli operatori telefonici (tra cui TIM), e la società editoriale SEAT Pagine Gialle spa, concludendo che la medesima società SEAT Pagine Gialle, la quale detiene la gestione ed il controllo del DBU (Data Base Unico) e l'edizione degli elenchi telefonici generali "...è l'unico soggetto responsabile nel caso in cui vi sia una omissione o un errato inserimento del nominativo del cliente del singolo operatore telefonico in elenco."

Controdeduzioni del ricorrente.

Il ricorrente in data 02/02/2018 ha inviato una memoria difensiva con relativi allegati, acquisiti in pari data al prot. n.1364, con cui produce delle controdeduzioni alla memoria difensiva dell'operatore, affermando la procedibilità della istanza poiché il giudicato oggetto del verbale UG n.669/16 riguardava il mancato inserimento nell'elenco 2016/2017 e ciò non coincide con quello del presente procedimento che riguarda l'indennizzo per mancato inserimento nell'elenco 2017/2018. L'utente ritiene che la domanda sia fondata in diritto in quanto asserisce di aver ampiamente dimostrato di non essere stato inserito nell'elenco telefonico e tanto è sufficiente per far scattare l'indennizzo previsto dalla normativa. Per quanto riguarda la responsabilità del mancato inserimento nell'elenco telefonico il ricorrente asserisce che la controparte ha chiamato in causa un soggetto terzo, SEAT Pagine Gialle, con cui il ricorrente medesimo non ha alcun rapporto contrattuale e quindi non ha alcun potere nei confronti di tale soggetto, inoltre viene evidenziato che Tim-



Telecom non ha fornito alcuna prova del suo adempimento nei confronti di SEAT Pagine Gialle. L'Utente è dell'avviso che il comportamento di TIM sia aggravato dal fatto che in una precedente controversia l'operatore si sia impegnato a "rendere visibili i dati del cliente sugli elenchi telefonici on-line, mentre per quello cartaceo i dati saranno visibili nell'elenco del prossimo anno (ovvero negli elenchi 2017/2018)".

Approfondimenti istruttori.

In data 07/06/2018 con nota prot. n. 5979 del Co.Re.Com Molise sono stati richiesti alle parti, approfondimenti istruttori ai sensi dell'articolo 18 della delibera 276/13/CONS. In riferimento a detta richiesta sono pervenute agli atti:

- il **ricorrente** in data 13/06/2018 prot. n.6209 ha inviato le proprie controdeduzioni con cui allega copia di documento recante data 27/10/2016 inviato via fax in data 09/09/2016, con cui esplicita di aver inteso modificare esclusivamente l'intestazione dell'abbonamento manifestando la volontà di lasciare invariati tutti gli altri dati; contestualmente viene rimarcato l'impegno di Telecom-Tim (esplicitato con il richiamato verbale n.669/16 del 23/11/16, relativo al formulario UG dell'anno 2016) di rendere visibili i dati del cliente sugli elenchi telefonici, rappresentando tale assunzione di responsabilità, a suo avviso, elemento di certezza per rientrare negli elenchi dell'anno successivo senza dover compiere ulteriori adempimenti.

- **TIM** in data 22/06/2018 ha prodotto proprie memorie difensive pervenute in pari data al prot. n.6635 con cui evidenzia, a suo parere, l'insufficienza documentale della pretesa di voltura/subentro effettuata da parte dell'istante che non compilava alcun modulo così come previsto da contratto, né attestava la provenienza della richiesta, incompleta dei documenti di identità dei legali rappresentanti, mancanti anche della nota di deposito del 7/6/18, affermando che la variazione della denominazione in elenco è possibile solo tramite la compilazione ed invio del modulo sopracitato; l'operatore conclude asserendo che nessuna variazione dei recapiti all'interno degli elenchi telefonici veniva espressamente formulata a TIM che si è limitata ad eseguire una variazione della denominazione in fattura.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che sia il ricorrente che la società Tim-Telecom spa hanno aderito al tentativo di conciliazione e a quello di definizione.

IN TEMA DI RITO, deve dichiararsi l'ammissibilità parziale della domanda del ricorrente per quel che concerne il petitum posto in fase di definizione Formulario GU14 in ordine al quale si prende atto che lo stesso risulta di contenuto conforme, in riferimento a quanto previsto dall'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS, rispetto al ricorso su formulario UG concluso con udienza di mancata conciliazione ad eccezione del punto 3. del formulario GU14 che recita: "*Indennizzo per mancata risposta al reclamo a partire dal 24/11/17 e fino alla data di risposta*" il quale, non essendo stato esposto in fase conciliativa, non può essere preso in esame in virtù del principio contenuto nell'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS. il quale contempla che: "*un eventuale ampliamento dell'esame a questioni ulteriori,*

consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”. Infatti la sopraggiunte questioni aprirebbe nuovi spunti di confronto in questa sede, su un argomento che non è stato oggetto di esame e di potenziale accordo se pur parziale, in sede di conciliazione, non essendo dette questioni state formulate nella precedente fase conciliativa.

NEL MERITO, la domanda dell’utente è da ritenersi parzialmente fondata.

1. *Indennizzo di € 1.500,00 per il mancato inserimento delle informazioni relative alla Ferramenta Izzi negli elenchi telefonici 2017-2018;*

Dall’analisi della documentazione agli atti viene preliminarmente precisato che la fotocopia della pagina n.51 dell’elenco telefonico 2017-2018 dal ricorrente allegata al GU14 è stata erroneamente correlata con il frontespizio delle pagine gialle della città di residenza: in realtà essa è stata pubblicata nell’ambito delle pagine bianche del medesimo elenco.

La presente controversia nasce dalla richiesta del ricorrente “*Ferramenta I. di I. A. e I. G. snc*” il quale lamenta il mancato inserimento negli elenchi telefonici “ 2017-2018; a sostegno di quanto richiesto, è stato allegato sia la copia della innanzi citata fotocopia della pagina n.51 degli elenchi telefonici, sia la fattura TIM 6° 2017 intestata e direttamente riconducibile alla “*Ferramenta I. di I. A. e I. G. snc*” della quale viene lamentato il mancato inserimento negli elenchi. Tale richiesta formulata nel GU14 è la conferma di quanto precedentemente chiesto in occasione della fase di conciliazione promossa con UG del 18/10/17 e concluso con verbale n.753 del 20/11/17 di mancato accordo che, naturalmente, vede quale ricorrente la stessa “*Ferramenta I. di I. A. e I. G. snc*” .

La attuale richiesta appare in evidente contrasto con quanto concordato nella pregressa conciliazione conclusa con verbale UG n.669/16 del 23/11/2016, più volte invocato dal ricorrente, con cui l’operatore telefonico si impegnava a trasmettere all’Ufficio competente l’ordine di rendere visibili i dati del cliente “*Ferramenta Brico Color snc*” sugli elenchi telefonici cartacei dell’anno successivo, con palese incongruenza presente nello stesso petitum con il quale viene chiesto l’iscrizione di una ragione sociale diversa da quella frutto di precedente accordo conciliativo. Da quanto sopra accaduto e descritto, si evince che la “*Ferramenta I. di I. A. e I. G. snc*” non sarebbe mai potuta essere iscritta negli elenchi come lamentato, avendo il ricorrente accettato l’impegno di TIM di abbinare la numerazione con la denominazione “*Ferramenta Brico Color snc*” individuata nel pregresso verbale di conciliazione. Qualora l’utente avesse voluto apparire con la denominazione attuale “*Ferramenta I. di I. A. e I. G. snc*” avrebbe potuto e dovuto attivare la procedura, istituita a tutela della sua stessa privacy, con la formulazione del relativo “*Questionario clienti rete fissa*” della cui eventuale esistenza è stato chiesto in fase di approfondimento istruttorio; ma il ricorrente anche in questa fase ha confermato, producendo la nota fax 27/10/2016, di voler modificare esclusivamente l’intestazione dell’abbonamento da precedente denominazione “*Ferramenta Brico Color di G.M e V.S.*” a nuova intestazione “*Ferramenta I. di I. A. e I. G. snc*” (a cui l’operatore ha adempiuto: cfr fattura TIM 6° 2017), manifestando chiaramente la volontà di lasciare invariati tutti gli altri dati quindi anche quelli relativi alla presenza negli elenchi telefonici. Tale sua volontà è stata rispettata, infatti l’istante risulta iscritto negli elenchi telefonici 2017/2018 sia Pagine bianche, sia Pagine gialle con precedente denominazione sociale.



Da quanto innanzi illustrato si ritiene che la richiesta di cui al punto 1. del ricorrente non possa trovare accoglimento e quindi di rigettare l'istanza.

2. *Indennizzo per mancata risposta al reclamo a partire dal 24/08/17 e fino alla data di risposta;*

Il ricorrente in fase di formulazione del GU14, produce copia dei seguenti reclami: lettera Pec in data 24 agosto 2017 e nota Fax del 24 novembre 2017.

Dall'esame dei predetti reclami appare evidente che gli stessi non sono suffragati da ricevute di spedizione e/o di avvenuta consegna, per cui si ritiene che tali reclami non abbiano carattere probatorio e pertanto il relativo indennizzo per mancata risposta non possa trovare accoglimento e quindi di rigettare l'istanza.

Spese di procedura

Visto il punto 4. del petitum "*spese per la conciliazione*", considerato il rigetto dell'istanza, si ritiene di dover compensare tra le parti, le spese di procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

Al CO.RE.COM. Molise:

- di rigettare l'istanza di **Definizione I.F. GU14 prot. 13304 del 07/12/2017**
Tim Telecom Italia S.p.A - Oggetto della controversia: Mancato/errato inserimento nell'elenco . Oggetto del contratto: Servizio di telefonia fissa – utenza business.
- di compensare tra le parti le spese di procedura.
- di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 25/06/2018

Visto, si condivide
Il Direttore del Servizio
dott.ssa Angela Aufiero



Il Responsabile dell'istruttoria
dott. Luigi Ciambriello

