

DELIBERA N. 149/11/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TIBALDO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 N. 668/11)**

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 novembre 2011;

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'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed il relativo Allegato A;

VISTA l'istanza del 16 giugno 2011 (prot. n. 30547) con la quale il sig. Tibaldo ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la nota del 1° luglio 2011 (prot. n. 33798), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento di cui

all'allegato A della delibera n. 173/07/CONS (di seguito "Regolamento"), l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 14 settembre 2011;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

.I Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante ha lamentato il mancato inserimento dei propri dati negli elenchi telefonici di Venezia e provincia, negli anni 2008 e 2009.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

1. in data 11 ottobre 2007 l'utente richiedeva l'allacciamento della linea 041971xxx alla rete Infostrada;
2. contestualmente chiedeva all'operatore l'inserimento dei propri dati sugli elenchi telefonici di Venezia e provincia;
3. tuttavia, Wind non dava corso alla richiesta del sig. Tibaldo di inserire i predetti dati, che non comparivano né sui volumi dell'anno 2008 né su quelli dell'anno 2008, nonostante le numerose segnalazioni.

Tutto ciò premesso, l'istante chiede: *i)* un risarcimento danni di euro 5.000,00; *ii)* un indennizzo di euro 1.600,00 per il mancato inserimento del proprio nominativo negli elenchi di Venezia e provincia, negli anni 2008 e 2009.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel corso dell'udienza, ha confermato che, dalle verifiche effettuate sulla lavorazione dei moduli di richiesta verso il gestore delle Pagine Bianche, gli anni di mancata pubblicazione sono due (2008 e 2009), mentre il delegato dell'utente alla comparizione in udienza ha ritenuto che gli anni di mancata pubblicazione fossero tre; ha aggiunto di essere in attesa di riscontro alla gestione dell'istante da parte della società Pagine Gialle S.p.A.

.II Motivi della decisione.

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

Preliminarmente occorre chiarire che la richiesta sub *i)* non sarà oggetto di trattazione. A riguardo, giova evidenziare che tanto la quantificazione quanto la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione della controversia, *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché"*

nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS, Allegato A, con esclusione dunque di qualunque richiesta di risarcimento dei danni patiti.

In merito alla richiesta di cui al punto sub ii), il mancato inserimento dei dati dell'istante negli elenchi telefonici di Venezia e provincia, negli anni 2008 e 2009, è da ritenersi illegittimo. A fronte della richiesta dell'utente, infatti, l'operatore non ne ha inserito i dati nei predetti elenchi; una circostanza non controversa, confermata sia dalla parte nell'istanza di avvio del procedimento di definizione sia dall'operatore in sede di udienza (non può, pertanto, essere accolta la diversa tesi prospettata dal delegato dell'istante in udienza, la cui dichiarazione che il mancato inserimento si era protratto per tre anni non risulta corredata da alcuna evidenza documentale). Si ritiene, pertanto, che all'utente debba essere riconosciuto un indennizzo, per il cui calcolo ed ammontare l'Autorità si riporta alla delibera n. 73/11/CONS e relativo Allegato A (rubricato "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*"). In particolare, l'articolo 10, comma 1, prevede che "*L'omesso 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*". Nel caso in cui l'utenza sia di tipo "affari", inoltre, l'articolo 12, comma 2, prevede che l'indennizzo sia maggiorato del quadruplo: ciò significa che, per ogni anno di omesso o mancato inserimento, l'operatore è obbligato a corrispondere all'utente euro 800,00. Nel caso di specie, è emerso che gli anni in cui l'operatore non ha dato seguito alla richiesta del sig. Tibaldo di inserire i propri dati nell'elenco telefonico di Venezia e provincia sono due (ovvero 2008 e 2009): ne segue che Wind Telecomunicazioni S.p.A. sarà obbligata a corrispondere euro 1.600,00 a titolo di indennizzo.

RITENUTO che il mancato inserimento dei dati dell'istante negli elenchi telefonici di Venezia e provincia, negli anni 2008 e 2009, è da ritenersi illegittimo, come meglio precisato in motivazione e che, pertanto, la Società sarà tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo;

RITENUTO, altresì, di poter applicare per il computo dell'indennizzo i parametri stabiliti dalla delibera n. 73/11/CONS, Allegato A, tenendo in considerazione la tipologia del contratto (*business*);

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza del sig. Tibaldo, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma di euro 1.600,00 (millesecento/00) a titolo di indennizzo per il mancato inserimento dei dati dell'istante negli elenchi telefonici di Venezia e provincia, negli anni 2008 e 2009, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
2. La Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 30 novembre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola