

**DELIBERA n. 111/12/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DIONELLO / WIND  
TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n.200/12)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 ottobre 2012;

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 (di seguito "Regolamento");

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 13 febbraio 2012 (prot. n. 6817) con la quale il sig. DIONELLO 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 19 aprile 2012 (prot. n. 18772), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio

di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 15 maggio 2012;

VISTA la memoria del 7 maggio 2012 e relativi allegati, con la quale l'istante ha ulteriormente precisato le proprie contestazioni;

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, intestatario dell'utenza n. 0424219xxx, ha lamentato il mancato inserimento della propria utenza negli elenchi telefonici.

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

1. nel mese di ottobre 2006 l'istante sottoscriveva un contratto con la società Wind per l'attivazione del servizio telefonico (business) presso il proprio studio professionale;

2. al momento della sottoscrizione del contratto con Wind, l'istante già compariva nell'elenco abbonati Pagine Bianche nonché, in virtù di un contratto di inserzione pubblicitaria con Seat Pagine Gialle, era inserito nell'elenco abbonati di Bassano del Grappa sia come "Dionello avv." sia come "Studio Legale Dionello". Il rapporto negoziale con la società Seat, tuttavia, veniva risolto nel 2010;

3. dal 2011, l'istante appurava di non essere presente nell'elenco per l'anno 2011-2012: la società Wind, infatti, nel 2006 (in sede di sottoscrizione del contratto) non forniva alcun modulo per l'inserimento negli elenchi. Tale documentazione è stata prodotta solo nel mese di agosto 2011, dopo che il cliente ha contattato il 155 per richiedere delle spiegazioni in ordine al mancato inserimento del proprio nominativo negli elenchi abbonati.

Tutto ciò premesso, l'avv. Dionello ha richiesto il risarcimento del danno e la somma di euro 1.000,00 a titolo di indennizzo per il mancato inserimento nell'elenco telefonico relativo all'anno 2011-2012.

La Società, nel corso dell'udienza, ha dichiarato di non aver mai ricevuto il modulo necessario per inserire i dati dell'utente negli elenchi telefonici e, per questo, ha contestato la responsabilità attribuitale dal sig. Dionello in relazione al periodo 2011-2012. Solo in data 19 gennaio 2012, infatti, la Società ha ricevuto il modulo ETG che il cliente ha ulteriormente inviato, compilandolo correttamente, il 14 febbraio 2012. Wind, dunque, ha dichiarato di averlo immediatamente gestito per assicurare l'inserimento dei dati dell'utente negli elenchi. Il cliente, ad oggi, risulta regolarmente visibile sul sito *on line*, a seguito dell'aggiornamento disposto il 10 marzo 2012. La Società, altresì, ha confermato che l'avv. Dionello sarà visibile negli elenchi cartacei che verranno

distribuiti a partire dal 16 maggio 2012. L'operatore, dunque, ha confermato di non avere alcuna responsabilità per quanto lamentato dal cliente; nel momento in cui ha ricevuto il modulo, infatti, ha provveduto alla regolare gestione dell'istanza ETG. Pertanto, ha richiesto il rigetto dell'istanza.

## **II. Motivi della decisione.**

In via preliminare è opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento del danno formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno (economico e morale) esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *“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, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Tanto premesso, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate.

*In primis* è necessario ribadire che alla data della sottoscrizione del contratto telefonico con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., l'avv. Dionello era già presente negli elenchi cartacei ed, in virtù di un contratto di inserzione pubblicitaria con Seat, compariva anche nelle Pagine Gialle. Nel momento in cui l'istante, nel 2010, ha risolto il contratto con Seat, avrebbe dovuto palesare alla società Wind la propria volontà di continuare ad essere presente negli elenchi abbonati. L'operatore, infatti, non può conoscere l'effettiva volontà del cliente o la circostanza che l'utente abbia risolto un contratto in essere con un diverso soggetto (in specie, Seat); analogamente 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 degli abbonati e dagli utenti telefonici.

Nel caso in esame, quindi, non può imputarsi alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. alcuna responsabilità in ordine all'omesso inserimento dell'utenza nell'elenco per l'anno 2011-2012, in assenza del modulo di richiesta attestante la manifestazione espressa di consenso dell'istante alla pubblicazione dei dati personali, tale da autorizzare l'operatore all'inclusione del nominativo nel database utilizzato per l'aggiornamento degli elenchi telefonici.

Solo nel mese di agosto 2011 l'istante ha richiesto alla Wind il modulo ETG compilato ed inviato correttamente alla società nel gennaio 2012; in tal caso, dunque, l'operatore ha potuto procedere all'inserimento del nominativo nel database unico ai fini della pubblicazione negli elenchi telefonici.

CONSIDERATO che alla Società, come meglio precisato in motivazione, non può essere imputata alcuna responsabilità in ordine al mancato inserimento dell'utenza negli elenchi telefonici per l'anno 2011;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza del sig. DIONELLO.

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](http://www.agcom.it).

Roma, 18 ottobre 2012

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE VICARIO**  
Antonio Perrucci