



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 128/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SALVIONE / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 609/2016)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 2016;

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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del Sig. Salvione, del 6 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Il Sig. Salvione, intestatario dell’utenza telefonica *business* n. 0824970xxx, contesta il mancato inserimento, da parte della società Fastweb S.p.A., della predetta utenza nell’elenco pagine bianche dell’anno 2015/2016.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

a. in data 19 giugno 2015, a mezzo fax, l'utente ha inviato all'operatore il modulo prestampato per chiedere l'inserimento dell'utenza oggetto della controversia nell'elenco pagine bianche dell'anno 2015/2016;

b. Fastweb S.p.A., tuttavia, non dava alcun seguito a tale richiesta, infatti l'utenza *business* n. 0824970xxx non risulta inserita nell'elenco pagine bianche dell'anno 2015/2016.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto la corresponsione di un indennizzo per omessa indicazione nell'elenco telefonico pubblico.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha escluso ogni responsabilità in merito ai fatti contestati in quanto ha addotto che la richiesta dell'utente è stata inviata ad un numero di fax (800166611) diverso dai recapiti espressamente indicati nella Carta dei Servizi, all'articolo 4.14, e nelle Condizioni Generali di Contratto, articolo 13.3. Quindi, poiché *“l'istante ha inviato la richiesta di cui lamenta la gestione ad un numero differente rispetto a quelli indicati dal regolamento negoziale citato”*, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare integrale accoglimento, come di seguito precisato.

Il Sig. Salvione, in sede di udienza, ha precisato che la richiesta di inserimento nell'elenco è stata compilata utilizzando l'apposita modulistica resa disponibile sul sito dell'operatore. In particolare, l'utente ha ribadito che il numero al quale ha inviato il fax è quello espressamente indicato nel predetto modulo e che nelle Condizioni Generali di Contratto e nella Carta dei Servizi non è indicato un numero diverso, dedicato esclusivamente alla ricezione delle richieste di inserimento negli elenchi telefonici pubblici.

In relazione a tanto, considerato che l'utente, in assoluta buona fede, ha adempiuto puntualmente alle prescrizioni indicate nel formulario predisposto dalla società e che, a prescindere dal regolamento negoziale, la titolarità della numerazione 800166611 cui è stata inviata la richiesta di inserimento in elenco appartiene a Fastweb S.p.A., la domanda dell'istante merita accoglimento.

Pertanto, Fastweb S.p.A., in riferimento all'anno 2015/2016, dovrà corrispondere all'utente un importo pari ad euro 800,00 (ottocento/00), ai sensi dell'articolo 10, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che l'utente ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che dinanzi all'Autorità, per il tramite del legale incaricato della sua assistenza.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del Sig. Salvione nei confronti della società Fastweb S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 800,00 (ottocento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancato inserimento nell'elenco telefonico anno 2015/2016.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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

5. 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.

Roma, 16 giugno 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi