



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
-----  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 17/2017**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX XXXXXXXX  
DAPOTO XXXXX C/ WIND TELECOMUNICAZIONI SPA

L'anno duemiladiciassette, il giorno 27 del mese di marzo presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

| Pres. | Ass. |
|-------|------|
| X     |      |
| X     |      |
| X     |      |
| X     |      |
| X     |      |

**DELIBERA N. 17/2017**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXXXX XXXXXXXX DAPOTO XXXXX C/ WIND TELECOMUNICAZIONI SPA  
(PROT. N. 214/C del 12/01/2016)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 27/03/2017;

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 L.R. n.20/2000 “*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 della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, 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*”, 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 Xxxxxx Xxxxxx Dapoto Xxxxxx, presentata in data 12/01/2016, prot. n. 214/C, contro Wind Telecomunicazioni SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

### **1. Posizione dell'istante**

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, l'istante presentava istanza di definizione, tramite modello GU14 e relativo documento allegato ove lamentava la interruzione della linea telefonica per le chiamate in entrata ed in uscita, la sospensione del traffico dati e il disservizio FAX e POS a decorrere dal giorno 27.07.2015 sino al giorno 02.08.2015 OLTRE al mancato assolvimento in capo all'operatore telefonico dell'obbligo informativo circa il diritto dell'utente di essere inserito nell'elenco abbonati con ciò determinando il mancato inserimento per gli anni 2013/2014, 2014/2015 e 2015/2016. L'istante, pertanto, concludeva chiedendo la condanna dell'operatore *“a corrispondere €. 270,00 oltre allo storno nella prossima fattura dell'importo relativo ai giorni dal 27.07.2015 al 02.08.2015 relativi al malfunzionamento del servizio telefonico Fax e Internet e POS. Euro 2.400,00 a titolo di indennizzo per l'omissione dell'inserimento dei dati e del numero di telefono nei pubblici elenchi telefonici per gli anni 2013/2014, 2014/2015, 2015/2016 così come previsto dall'art. 13 della delibera 73/11 CONS; Euro 250,00 per spese relative alla presente procedura”*.

L'istante non presentava memorie o repliche nel corso del procedimento di definizione. Si precisa che l'istante, a sostegno e prova delle proprie richieste, depositava documentazione non contestata dalla compagnia convenuta.

## **2. Posizione dell'operatore**

L'operatore telefonico pur presenziando alla udienza di conciliazione, non intendeva aderire alle richieste formulate dall'istante nel corpo del ridetto formulario UG, non accogliendole. L'operatore presentava memoria nel corso del procedimento di definizione tramite la quale contestava le richieste dell'istante chiedendone il rigetto.

## **3. Nel merito**

In primo luogo, non risulta fondata l'eccezione preliminare dell'operatore convenuto di declaratoria di inammissibilità dell'istanza per genericità atteso che, viceversa, l'istanza appare ben delineata nella ricostruzione fattuale degli eventi e oltremodo dettagliata nella collocazione temporale degli stessi, oltre che suffragata da produzione documentale e precisa nella esposizione delle richieste conclusive.

In secondo luogo, si osserva quanto segue. L'utente ha lamentato di aver subito la interruzione della linea, la sospensione del traffico dati e disservizi Fax e POS a decorrere dal 27.07.2015 sino al 02.08.2015. Tuttavia, non vi è prova dell'inoltro di un reclamo in data 27.07.2015 come asserito dall'istante. Nel corpo della propria memoria difensiva l'operatore telefonico, tuttavia, ha ammesso la sussistenza delle problematiche lamentate dall'utente ed ha ammesso la presenza di un reclamo del cliente, individuando nel 29.07.2015 la data del suo inoltro: del resto, la data del 29.07.2015 viene indicata nel corpo del formulario GU14 dallo stesso istante come data di inoltro dell' "ultimo" reclamo. Tanto induce ad individuare come il 29.07.2015 la data di inizio del disservizio e di inoltro del reclamo.

Del pari, mentre l'utente si limita a fissare nel 02.08.2015 la presunta data di risoluzione delle problematiche denunciate, l'operatore, discostandosi da ciò, individua nel 31.07.2015 la data di risoluzione dei problemi e ripristino del corretto funzionamento dei servizi e della linea telefonica: tuttavia, mentre l'istante non allega alcuna documentazione atta a dimostrare la fondatezza del proprio assunto, viceversa l'operatore telefonico fonda tale dichiarazione su prove documentali (allegati 1, 2 e 3

delle memoria di Wind Infostrada S.p.a.). Né dopo il 31.07.2015 vi è traccia di un successivo, ulteriore reclamo ad opera dell'istante.

Si può affermare, pertanto, che la risoluzione delle problematiche tecniche lamentate dall'istante sia avvenuta “entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione” come stabilito dall'art. 2.2. della Carta dei Servizi Wind: pertanto, in accoglimento della eccezione di Wind Infostrada S.p.a., nessun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in relazione alle problematiche sulla linea lamentate.

Tuttavia, atteso che dal 29.07.2015 sino al 30.07.2015 l'utente non ha potuto godere dei servizi contrattualmente previsti, in accoglimento della richiesta dell'istante, appare equo disporre che Wind Infostrada S.p.a. storni dalla prossima fattura la somma indicata nella fattura di riferimento in relazione ai giorni 29 e 30 luglio 2015 che si potrebbe determinare per analogia in Euro 3,24 (tale somma è stata determinata sulla base della fattura allegata dall'utente relativa la perdita 11-03-2015-10-05.2015 che prevede un corrispettivo per 61 giorni pari a Euro 99,03 e, quindi, Euro 1,62 al giorno) ovvero non determinare in questa sede, rimettendo all'operatore tale incombenza.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata pubblicazione del numero sugli elenchi pubblici, si ritiene che la stessa sia fondata per le considerazioni che seguono.

La parte istante, infatti, ha lamentato il mancato assolvimento da parte dell'operatore telefonico dell'obbligo informativo a cui lo stesso è tenuto non avendolo- a dire dell'istante- informato degli adempimenti e delle formalità necessari a consentire la pubblicazione del numero di telefono nei pubblici elenchi.

Invero, sul punto preliminarmente si osserva che ai sensi di quanto disposto dall'art. 75 del D.Lgs. 1 agosto 2003, n.259 “*L'Autorità provvede affinché sia rispettato il diritto degli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico ad essere inseriti negli elenchi di cui all'articolo 55, comma 1, lettera a)*”. Inoltre, l'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera AGCOM n.179/03/CSP recita:“*gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'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” .*

La stessa AGCOM con delibera n. 1/11/CIR afferma: *“In materia di inserimento delle utenze nell'elenco telefonico, l'operatore, in ossequio ai principi di buona fede e diligenza nell'esecuzione del contratto, deve informare espressamente l'utente sulla necessità di attivarsi per l'inserimento della propria ditta nell'elenco degli abbonati, specificandone le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera Agcom n. 179/03 secondo il quale “gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione de pubblico e circa le modalità dell'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”. In assenza di tale esplicita informativa all'utente da parte dell'operatore, non può non rivelarsi non può non rilevarsi una responsabilità in capo all'operatore”*. In senso conforme, ex multiis, delibera del CORECOM Calabria n. 126 del 24.01.2014.

Nel caso di specie, a nulla valgono le eccezioni di Wind Infostrada S.p.a. che ha evidenziato la sua impossibilità ad inserire negli elenchi la numerazione a causa dell'omessa compilazione e consegna del modello ETG (modulo di richiesta di inserimento dati negli elenchi) da parte dell'utente, atteso che la censura mossa dall'istante riguarda il mancato assolvimento ad opera della compagnia di telecomunicazioni dell'obbligo informativo su di essa gravante, in forza di quanto su richiamato. Dinanzi alle accuse dell'istante, l'operatore ben avrebbe potuto e dovuto difendersi, provando in via documentale di aver dato corretta, precisa e completa informazione all'utente in merito alla possibilità di inserimento della numerazione nei pubblici elenchi ed agli adempimenti e procedure necessari a permettere tale inserimento. Invece Wind telecomunicazioni S.p.a. nulla ha provato e nulla ha

contestato in merito, con ciò dimostrando la fondatezza delle avverse doglianze vale a dire di non aver adempiuto al proprio obbligo informativo a favore dell'utente.

Invero, l'utente, al fine di compilare ed inoltrare il ridetto modello di autorizzazione all'inserimento dati, avrebbe dovuto esser prima correttamente e puntualmente informato sulla possibilità di inserimento e sugli adempimenti e le procedure necessari ad ottenere tale risultato! Non risulta dagli atti che sia stata data tale puntuale e precisa informazione.

Peraltro, Wind Infostrada ha ammesso pacificamente il lamentato mancato inserimento della numerazione negli elenchi nei tre anni indicati dall'istante di cui non ha in modo alcuno contestato la produzione documentale, con ciò riconoscendola come veritiera.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Xxxxx Xxxxxxxx

#### **Delibera**

- Di rigettare la domanda di indennizzo per malfunzionamento per le ragioni di cui sopra.
- Di accogliere la domanda di storno della prossima fattura limitatamente, però, agli importi dovuti per i giorni 29 e 30 luglio 2015 (che potrebbero quantificarsi in Euro 3,24 come sopra precisato ovvero non quantificarsi rimettendo all'operatore tale incombenza).
- Di accogliere la domanda di corresponsione dell'indennizzo per mancato inserimento del numero nei pubblici registri che si quantifica in Euro 2.400,00 in forza di quanto di seguito precisato.

Ai sensi dell'art. 10, comma 1, della delibera 73/11 CONS, allegato A: *“l'omesso 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 a € 200,00 per ogni anno di disservizio*": mentre ai sensi dell'art.12 comma 2 "(...) *nelle ipotesi di cui agli articoli 9 e 10 gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo*". Nel caso di specie, vi è stato mancato inserimento negli elenchi per tre anni in relazione ad una utenza business: va corrisposto, pertanto, un indennizzo di Euro 800,00 per ciascun anno.

- Di riconoscere il rimborso delle spese procedurali a favore dell'utente di Euro100,00.

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.

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia