



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 009 /2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 31 gennaio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia Spano /Wind Telecomunicazioni S.p.A..

COMITATO

1. Paolo FRANCIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO
5. Paolo PANONTIN

PRESENTI	ASSENTI
X	
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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" e, 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 legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "Il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad essa delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008";

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A;

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS 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";

VISTA l'istanza presentata dalla signora Spano (in atti con prot. n. VC/1320/12 di data 22 febbraio 2012), con la quale ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, "Wind");

VISTA la nota di data 19 marzo 2012, prot. n. VC/1987/12, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota di data 11 ottobre 2012, prot. VC/7365/12, con la quale le parti sono state convocate all'udienza di discussione della controversia;

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

Con istanza di definizione della controversia la ricorrente, signora Spano, assistita dall'avv. , ha lamentato la mancata pubblicazione, nell'elenco telefonico degli abbonati Pagine Bianche in versione cartacea e in quello on-line, del proprio nominativo chiedendo, quindi, a questa Autorità adeguati indennizzi a ristoro dei danni subiti.

In particolare, la ricorrente - nel rinviare, in sede di proposizione dell'istanza di definizione - ai fatti e alle richieste già esposte con la domanda di conciliazione del gennaio 2012, lamentava:

- 1) il mancato inserimento del proprio nominativo negli elenchi telefonici "pur avendo(lo) richiesto chiaramente più volte fin dall'inizio per passaggio a Wind";
- 2) la sospensione del servizio per il mancato pagamento di un addebito di € 18,64;
- 3) l'impossibilità di usare Internet per la controversia in atto con Wind.

Nel richiamarsi ai precedenti tentativi di composizione della controversia, esperiti tra la fine del 2008 e la metà del 2009, la ricorrente chiedeva, in sostanza:

- 1) "*l'inserimento in elenco telefonico Pag. Blanche come concordato e richiesto a nome: <Scarazzato Spano> (v. elenco precedente) (anche on-line);*
- 2) *pagamento di € 18,64 per servizi non resi, con aggravante sospensione linea tel. per 3 gg*";
- 2) *indennizzo per danni subiti da totale isolamento, annate 08/09/10/11 e 12 compreso internet a tutt'oggi;*
- 4) *rimborso spese varie (postali, fax, ecc.)*".

Ad una più compiuta ricostruzione dei fatti si perviene esaminando tutta la documentazione dimessa in atti da cui risulta che:

- ancora nel giugno del 2007 la signora Spano sottoscriveva con la convenuta società Wind una proposta contrattuale relativa all'utenza residenziale fissa precedentemente gestita dall'operatore Telecom Italia S.p.A.;

- dopo un anno circa dal passaggio al nuovo gestore, la signora Spano constatava l'omessa pubblicazione dei propri dati negli elenchi telefonici - edizione 2008/2009 (omissione che, per converso, non si era verificata in precedenza quando l'utenza telefonica era gestita dalla Telecom Italia S.p.A.);

- la ricorrente contattava, quindi, il Servizio Clienti Wind che la informava sulla necessità di compilare e restituire alla Compagnia telefonica apposito modulo prestampato per ottenere l'inserimento dei propri dati nei relativi elenchi;

- la ricorrente, già presente negli elenchi telefonici come ... Spano, richiedeva a Wind di comparire anche nei nuovi elenchi esattamente allo stesso modo così da risultare reperibile come lo era sempre stata;

- dopo aver inviato un primo modulo in data 16 agosto 2008, la signora Spano si vedeva rispondere dalla Wind, in data 22 agosto 2008, che la sua richiesta non poteva essere accolta perché contenente dati non coincidenti con quelli dell'intestataria del contratto.

- a settembre del 2008 la signora Spano spediva un fax all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e, per conoscenza, all'operatore convenuto rinnovando le sue doglianze e le sue richieste;

- a novembre del 2008, la signora Spano inviava un nuovo modulo ricevendo analoga risposta. A questi due tentativi ne seguiva un altro, rimasto anch'esso senza esito e senza che alla lamentata omissione venisse posto rimedio.

La ricorrente si vedeva, pertanto, costretta ad esperire un tentativo di conciliazione presso il Corecom FVG ancora a novembre 2008, sfociato, poi, in una istanza di definizione della controversia avanti l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nel 2009, il cui procedimento veniva archiviato atteso che la ricorrente manifestasse l'intenzione di promuovere un'azione giurisdizionale.

A ottobre 2010 il legale della ricorrente inviava, ancora una volta, a Wind il previsto modulo di richiesta inserimento dati nei nuovi elenchi telefonici evidenziando che quello posto in essere era il terzo tentativo di ottenere il reinserimento degli stessi all'interno degli elenchi.

Fallito anche questo tentativo, la ricorrente si vedeva costretta a promuovere un'azione giurisdizionale davanti al Giudice di Pace di Trieste il quale, definitivamente pronunciando sulla domanda proposta nei confronti della Wind, dichiarava la propria incompetenza per valore rimettendo, per l'effetto, le parti dinanzi al Giudice del Tribunale di Trieste competente.

A quel punto, la ricorrente, dopo aver rinunciato a riassumere la causa davanti al Giudice competente, decideva di riproporre una nuova istanza di conciliazione avanti il Corecom FVG atteso che a gennaio 2012 perdurava l'omissione dei propri dati negli elenchi telefonici.

La conciliazione si chiudeva con esito negativo in seguito alla mancata accettazione da parte della ricorrente della proposta formulata dall'operatore convenuto che si impegnava a confermare di "aver dato seguito alla pubblicazione, negli elenchi telefonici on line, del seguente nominativo: Spano " e a corrispondere, entro 90 giorni, l'importo di € 400,00.

Fallito questo secondo tentativo di conciliazione, la ricorrente proponeva istanza di definizione al Corecom confermando l'attualità dell'interesse a vedersi pubblicata come " Spano " e non già come proposto da Wind "Spano ".

La proposta di decisione veniva iscritta in decisione e poi rimessa al Servizio di supporto per ulteriori approfondimenti istruttori.

Veniva, quindi, convocata un'udienza di discussione della controversia per il giorno 25 ottobre e poi rinviata al 8 novembre 2012.

Udienza nel corso della quale, dopo approfondita discussione, veniva disposto di acquisire da Wind la registrazione vocale all'epoca effettuata dalla signora Spano in (registrazione che Wind faceva pervenire a mezzo mail in data 9 novembre 2012).

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare si deve chiarire che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la 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".

Esclusa, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno in questa sede, in via preliminare si deve evidenziare che l'articolo 75 del decreto legislativo del 1 agosto 2003, n. 259 prevede espressamente che "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, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera n. 179/03/CSP, in materia di informativa in ordine all'elenco abbonati, l'articolo 8, comma 1, delle condizioni generali di contratto prevede espressamente che "L'inserimento negli elenchi telefonici dei dati personali del Cliente avverrà a cura di Infostrada dopo la completa attivazione del Servizio e sarà regolato sulla base delle indicazioni e delle modalità riportate nell'apposito allegato. La pubblicazione dei dati è regolata dal D.Lgs. 1 agosto 2003 n. 259, dalla disciplina regolamentare, dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali e successive modifiche e integrazioni. 8.2 L'elenco telefonico della rete urbana di appartenenza, anche predisposto da terzi soggetti, verrà messo a disposizione dell'abbonato mediante consegna a domicilio con l'addebito delle sole spese di consegna".

Infine, va richiamato l'articolo 20.5 delle Condizioni Generali di contratto, a mente del quale "in caso di errore od omissione nell'inserimento del numero telefonico e/o del nominativo del cliente nell'elenco telefonico l'operatore si impegna espressamente ad attivarsi per valutare le possibili soluzioni tecniche volte a eliminare o

limitare il disservizio".

Tanto premesso sul piano normativo, va evidenziato che il disservizio lamentato dalla ricorrente – ovvero, il mancato inserimento dei propri dati negli elenchi telefonici - copre un arco temporale che va dal 2008 al 2012 (ovvero dall'edizione 2008/2009 a quella 2011/2012).

Arco temporale nel quale la ricorrente ha promosso due istanze di conciliazione, due istanze di definizione e un'azione giurisdizionale davanti al Giudice di Pace di Trieste per il risarcimento del danno, senza dimenticare i tre tentativi di risoluzione del problema avanzati ancora tra il 2008 e il 2010 direttamente nei confronti di Wind.

Va detto incidentalmente che la riproposizione nel 2012 della seconda istanza di conciliazione e di definizione, entrambe davanti al Corecom FVG, ha quantomeno spinto l'operatore convenuto ad attivarsi per la soluzione (parziale) del disservizio, circostanza confermata dall'impegno dell'operatore di "aver dato seguito alla pubblicazione, negli elenchi telefonici on line, del seguente nominativo: Spano _____" e ulteriormente ribadita dal fatto che nell'edizione 2012-2013 delle Pagine Bianche il nominativo della signora Spano veniva finalmente pubblicato ancorché come Spano _____ (e non, invece, come Spano _____ così come voluto dalla ricorrente sin dal lontano 2008).

Tutto ciò posto, con riguardo al merito, dall'esame degli atti viene in rilievo che la domanda della ricorrente, per quanto di ragione, è meritevole di positivo accoglimento per i motivi di fatto e di diritto di seguito indicati, ma nei limiti di seguito evidenziati.

Al riguardo, si deve tener conto dei dati obiettivi contenuti nella documentazione prodotta dalla parte ricorrente, nonché dell'assenza di elementi contrari provenienti dall'operatore convenuto. Dall'osservazione dei fatti come sopra esposti emerge la responsabilità per l'inadempimento dell'obbligazione contrattuale da parte della convenuta Wind e per l'illiceità del comportamento della stessa nella gestione dei rapporti con la cliente.

Nel caso in esame, degni di censura appaiono tre profili di particolare rilievo:

- il primo riguarda la condotta di Wind che è venuta meno all'obbligo previsto nelle richiamate clausole contrattuali di garantire l'inserimento del nominativo della ricorrente così come dalla stessa richiesto;

- il secondo riguarda l'inerzia assoluta della Wind stessa che non si è minimamente attivata, come pure avrebbe dovuto, per ricercare e valutare le possibili soluzioni tecniche volte a eliminare o limitare il disservizio rendendosi, all'opposto, "sorda" ai reiterati tentativi di risoluzione del lamentato disservizio (cfr. art. 20.5 delle Condizioni generali di contratto);

- il terzo profilo riguarda, infine, la gestione scorretta gestione della cliente da parte dell'operatore convenuto anche sotto il profilo degli oneri informativi. Alla ricorrente - come, in ultima istanza, a ogni utente/consumatore - è riconosciuto il fondamentale diritto ad una adeguata informazione (cfr., in questo senso, l'art. 2, comma 2, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206).

Nel caso di specie l'assenza di un'adeguata informazione - che appare, per *tabulas*, di palmare evidenza - ha finito per comportare una serie di disagi ulteriori che la ricorrente ha dovuto affrontare e sopportare per sollecitare il gestore ad adempiere, suscettibili di autonoma valutazione. Gestore che, se avesse utilizzato la diligenza professionale cui è tenuto anche ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del Codice del consumo, non avrebbe dovuto disattendere né le manifestazioni di volontà dell'utente nel senso sopra descritto né ignorare le doglianze dallo stesso inoltrate in tempi e con forme diverse in reazione al lamentato disservizio.

Oneri informativi che l'operatore convenuto ha *blandamente* assolto appena nel corso della seconda istanza di conciliazione e di definizione, limitandosi genericamente a spiegare che la ricorrente avrebbe dovuto sottoscrivere un modulo di subentro così da ottenere la pubblicazione del proprio nominativo nel senso da lei richiesto (ovvero come Spano _____).

Mentre è appena il caso di notare che in passato, l'operatore, dopo aver comunicato alla ricorrente – vedi

lettera del 29 luglio 2008 – la possibilità di “decidere se in quale modo far inserire i suoi dati nei nuovi elenchi”, si era limitato a rispondere, una volta ricevuto il modulo di richiesta inserimento dati nei nuovi elenchi telefonici, che “il modulo pervenuto contiene dei dati anagrafici non appartenenti all'intestataro del contratto Infostrada” (risposta che, lo si può ragionevolmente supporre, deve essere apparsa incomprensibile per che, come la ricorrente, si era sempre vista pubblicare in passato i suoi dati, benché con altro operatore, con le modalità da lei richieste).

Per quanto si è detto, con riguardo alla richiesta di indennizzo “per danni subiti da totale isolamento annate 08/09/10/11 e 12 compreso Internet a tutt'oggi” si deve osservare che non è possibile dar luogo ad alcuna liquidazione di indennizzo per l’edizione 2008/2009 in quanto la relativa domanda era già oggetto della prima istanza di conciliazione proposta al Corecom FVG ancora nel novembre del 2008.

All’opposto, si ritiene di considerare il disservizio della mancata pubblicazione negli elenchi telefonici limitatamente all’edizione 2009/2010, 2010/2011 e 2011/2012.

Quanto all’indennizzo applicabile, il criterio è quello dell’indennizzo previsto dall’articolo 10 “Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici” dell’allegato A alla delibera AGCom n. 73/11/CONS avente ad oggetto “Applicazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481”, determinato in complessivi € 600,00 (seicento/00).

In merito all’applicazione dell’anzidetto criterio, appare utile, però, richiamare le osservazioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni:

“... il calcolo dell’indennizzo non potrà che essere parametrato agli anni di perduranza del disservizio, stante la cadenza annuale di pubblicazione degli elenchi. Pertanto, si ritiene congruo fissare la misura dell’indennizzo applicabile a tale fattispecie in euro 200,00 per ogni anno di disservizio, in considerazione del fatto che - a meno di una grave incuria da parte dell’operatore- presumibilmente tali disservizi sono destinati ad esaurirsi in un solo anno, e dunque la predetta somma risulta ragionevolmente congrua a coprire non solo il pregiudizio subito dall’utente in termini di perdita di contatti, ma anche le spese necessarie alla risoluzione dell’inconveniente”.

Ora, tenuto conto di quanto sopra esposto, è configurabile, nel caso in esame, proprio quella “grave incuria” cui fa cenno l’Autorità, ragion per cui appare equo indennizzare, in maniera autonoma, anche la carenza di oneri informativi nei confronti della ricorrente mediante lo strumento della mancata risposta e, pertanto, riconoscendo un indennizzo nella misura massima di € 300,00 (trecento/00) prevista dalla delibera AGCom n. 73/11/CONS avente ad oggetto “Applicazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481”.

Si ritiene di non accogliere la richiesta (*id est*, rimborso) di “pagamento di € 18,64 per servizi non resi, con aggravante sospensione linea tel. per 3 gg”, in quanto oggetto della prima istanza di conciliazione.

Si ritiene, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS, l’importo di € 200,00 (duecento/00);

VISTA la nota prot. VC/39/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione, formulata ex articolo 19 della delibera AGCom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Commissario delegato Avv. Paolo Panontin;

DELIBERA

- La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in accoglimento parziale dell’istanza presentata dalla ricorrente, signora Spano, è tenuta, in favore dello stesso, a liquidare, mediante assegno o bonifico

bancario:

a) la somma di € 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario di euro 200,00 pro anno secondo il combinato disposto di cui agli articoli 10, comma 1, e 12, comma 1 e 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS per omessa inclusione negli elenchi telefonici limitatamente agli anni 2010-2011-2012, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

b) la somma di € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per i disagi, ritenuti suscettibili di autonoma valutazione equitativa, conseguenti alla carenza di un'adeguata informazione da parte dell'operatore convenuta nella gestione dei fatti all'origine della controversia

con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversa sino al soddisf.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 200,00 (duecento/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera AGCom n. 173/07/CONS.

3. Sono rigettate le altre domande formulate dalla ricorrente.

4. È fatta salva la possibilità per il ricorrente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera AGCom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera AGCom n. 179/03/CSP.

5. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera AGCom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

6. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

7. La BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

8. 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.

9. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
-Eduardo BOSCHIN-

IL PRESIDENTE
- Paolo FRANCIA -

IL COMMISSARIO RELATORE
- Avv. Paolo PANONTIN -