

DELIBERAZIONE n. 26 del 21 novembre 2011

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX Mannini / Wind Telecomunicazioni XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 21 novembre 2011, svolta presso la propria sede, via de' Pucci, 4, 50122 Firenze, in cui sono presenti:

Marino LIVOLSI	Presidente
Leonardo TIRABASSI	Vicepresidente
Vincenzo CACIULLI	Componente
Michele MAGNANI	"
Daria Giorgina RISALITI	"
Cristina GIMIGNANI	"
Vincenzo D'ANGELO	"

e la Dott.ssa Cinzia Guerrini, dirigente della struttura di assistenza al Comitato, incaricata della redazione del presente atto;

VISTI:

- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- 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";
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche" e successive modificazioni;
- la Delibera Agcom 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della

legge 31 luglio 1997, n. 249” e successive integrazioni;

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10, pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

- la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni n. 173/07/CONS “Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” e successive modifiche ed integrazioni;

- 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;

- la “Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, comma 1, lett. e);

- l’istanza n. 223/11 del 19 luglio 2011 con la quale il Sig. XXXXXXXX Mannini, titolare di omonima impresa individuale, chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni XXX (di seguito, per brevità, Wind) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS. Allegato A;

- la comunicazione del 8 agosto 2011 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota del 23 settembre 2011 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 11 ottobre 2011;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, dal quale si evince che la parte istante si riportava integralmente all’istanza introduttiva e la società Wind, come rappresentata, formulava proposta transattiva ai fini della composizione amichevole della controversia, che la parte istante, come rappresentata, non accettava, chiedendo la definizione della controversia da parte del CoReCom;

ESAMINATI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXXXXXX Mannini, titolare di omonima impresa individuale, intestatario di un contratto di telefonia fissa di tipo “business” con l’operatore Wind, lamenta l’errato inserimento nell’elenco telefonico della propria utenza n. XXX XXXXXX.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 12 dicembre 2007 il Sig. Mannini, titolare dell'impresa individuale Mannini XXXXXXXXX e agente principale dell'Agenzia di Firenze della XXX - Assicurazione XXX, aderendo all'offerta "INFOSTRADA HAPPY NON LIMIT", sottoscriveva un contratto di tipo "business" con l'operatore Wind per la propria utenza fissa n. XXX XXXXXX.

Contestualmente alla sottoscrizione della proposta di contratto, l'istante compilava il modulo, allegato alla proposta di cui sopra, dedicato alla richiesta di inserimento nell'Elenco telefonico Pagine Bianche, ove, nella casella "CON QUALI DATI VUOLE ESSERE INSERITO NEGLI ELENCHI", il Sig. Mannini indicava la denominazione "XXX - ASSICURAZIONE SPESE LEGALI E PERITALI SPA AGENZIA DI FIRENZE".

Riferisce l'utente di aver ripetutamente contestato telefonicamente al servizio clienti di Wind, in date non specificate, la denominazione sotto la quale la propria utenza era stata inserita nell'Elenco telefonico Pagine Bianche.

In data 18 maggio 2011, la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. Mannini ha chiesto:

- 1) Il risarcimento del danno per il mancato inserimento nell'Elenco telefonico Pagine Bianche alla voce "ASSICURAZIONI XXX - ASSICURAZIONI SPESE LEGALI E PERITALI AGENZIA DI FIRENZE" quantificato in euro 7.000,00;
- 2) la "rettifica" e l'inserimento dell'utenza XXX XXXXXX nell'Elenco telefonico Pagine Bianche sotto la voce "ASSICURAZIONI XXX - ASSICURAZIONI SPESE LEGALI E PERITALI AGENZIA DI FIRENZE".

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sul lamentato errato inserimento nell'elenco telefonico dell'utenza n. XXX XXXXXX, intestata a Mannini XXXXXXXXX.

In via preliminare, con riferimento alla domanda di risarcimento del danno avanzata in istanza di cui al punto 1) delle richieste, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità, ai sensi dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS Allegato A, esclude ogni richiesta risarcitoria; la richiesta di cui sopra non può, dunque, essere esaminata in questa sede, atteso che essa esula dalle competenze dall'Autorità adita, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. A ciò va aggiunto che, a prescindere da qualsiasi prova in ordine alla natura ed alla quantificazione del danno emergente e del lucro cessante, l'inserimento del nominativo di aziende/imprese commerciali/professionisti nell'Elenco Pagine Bianche non riveste, nella normalità, alcuna finalità pubblicitaria, come invece accade per le "Pagine Gialle" e le "Pagine Utili" (dove il nominativo e l'utenza telefonica vengono pubblicati non in ordine alfabetico bensì con riguardo alla categoria produttiva/commerciale o di servizi di appartenenza).

Nel merito, con riferimento alla richiesta di “rettifica” dell’elenco telefonico e relativo inserimento dell’utenza n. XXX XXXXXX nell’Elenco telefonico Pagine Bianche sotto la voce “ASSICURAZIONI XXX - ASSICURAZIONI SPESE LEGALI E PERITALI AGENZIA DI FIRENZE”:

CONSIDERATO che il Sig. Mannini ha fatto espressa richiesta nel modulo apposito, allegato alla proposta di contratto sottoscritta con la Wind, di essere inserito in Elenco come “XXX ASSICURAZIONI SPESE LEGALI E PERITALI SPA AGENZIA DI FIRENZE”;

CONSIDERATO che non risulta agli atti del procedimento che l’istante, Sig. Mannini, abbia mai inviato alla Wind alcuna richiesta scritta nella quale manifestasse la propria volontà che l’utenza *de qua* venisse inserita sotto la voce “ASSICURAZIONI XXX - ASSICURAZIONI SPESE LEGALI E PERITALI AGENZIA DI FIRENZE”;

RILEVATO che nell’edizione 2011-2012 dell’Elenco Pagine Bianche l’utenza in esame risulta correttamente inserita come “XXX ASSICURAZIONI SPESE LEGALI E PERITALI SPA AGENZIA DI FIRENZE”, coerentemente a quanto richiesto dal Sig. Mannini in sede di stipula del contratto;

RITENUTO, per tutto quanto sopra esposto, di non potersi ravvisare alcun inadempimento da parte dell’operatore Wind nella gestione del contratto *de quo*, essendosi quest’ultimo adoperato ad eseguire esattamente quanto contrattualmente pattuito con il Sig. Mannini;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19 comma 1 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA l’illustrazione della dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 21 novembre 2011;

All’unanimità dei voti

DELIBERA

il rigetto dell’istanza presentata dal Sig. XXXXXX Mannini.

E’ fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, come previsto dall’art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Ai sensi dell’art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art. 98, comma 11, D.lgs n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
Prof. Marino Livolsi

Il Segretario
Dott.ssa Cinzia Guerrini

Firenze, 21 novembre 2011