

*Co.Re.Com. Cal./FG*

## DELIBERAZIONE N. 53

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - xxx di Litrenta xxxx c/WIND TELECOMUNICAZIONI xxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 27/03/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

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, lett. a), n. 14;

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 Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione 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 ss.mm. e ii.;

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

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 6 dicembre 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 53310, con cui "xxx" di xxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con Wind Telecomunicazioni xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

la nota del 17 dicembre 2012, prot. n. 55148, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

"xxxx" di xxxx ha dichiarato quanto segue:

nell'anno 2009 è stato effettuato il passaggio del servizio voce da Telecom a Wind, con il mantenimento dello stesso numero telefonico;

a seguito di alcune segnalazioni di alcuni clienti, è stato scoperto di non essere stato inserito per quattro anni negli elenchi telefonici.

Per i suesposti motivi, il 6 novembre 2012, l'istante ha promosso davanti a questo Co.Re.Com. il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione.

Il 6 dicembre 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, ribadendo le proprie doglianze, ha richiesto a questo Co.Re.Com. gli indennizzi per assenza di trasparenza informativa pari a € 500,00; per omessa indicazione negli elenchi telefonici pari a € 1.600,00; per mancata risposta alla denuncia pari a € 300,00; il riconoscimento di spese pari € 550,00.

L'operatore convenuto non ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dalla ricorrente.

Con memoria del 14 gennaio 2013, l'istante ha precisato:

con l'istanza UG5 è stata contestualmente inoltrata istanza GU5, alla quale l'operatore ha risposto sostenendo di non possedere i dati del cliente nel proprio sistema;

Wind è stata diffidata ad inserire la numerazione negli elenchi ed a corrispondere un equo indennizzo. Nessun riscontro è stato ricevuto.

### Motivi della decisione

#### 1 In tema di rito

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nella fase del tentativo di conciliazione, e nello specifico evidenziare che l'udienza di conciliazione si è conclusa con verbale di mancata conciliazione.

A seguito di istruttoria, questo Co.Re.Com. ha ritenuto non indispensabile disporre udienza di discussione.

#### 2 Riguardo al merito

##### 2.1 Con riferimento all'omessa iscrizione negli elenchi telefonici pubblici ed al relativo indennizzo

Dalla documentazione in atti, prodotta dall'istante, risulta pacifico che il nominativo dell'odierna ricorrente non è stato inserito negli elenchi telefonici per gli anni 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013 (circostanza non contestata dall'operatore che non ha prodotto memorie).

Per di più, con nota del 15 novembre 2012 (in riscontro ad istanza GU5), l'operatore ha precisato di non possedere i dati del cliente nel proprio sistema.

Ciò non è sufficiente ad esimere il gestore da qualsiasi responsabilità, atteso che lo stesso avrebbe dovuto informare espressamente l'istante sulla necessità di attivarsi per l'inserimento nell'elenco, specificando le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera n.179/03/CSP, 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 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".*

Per quanto sopra rilevato, l'istante ha diritto ad essere indennizzato per omesso inserimento della propria numerazione negli elenchi degli anni 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013.

### **Con riferimento alla mancata gestione del reclamo**

La ricorrente non ha documentato di avere inoltrato apposita "denuncia" (con cui ha diffidato il gestore ad inserire la numerazione negli elenchi ed a corrispondere un equo indennizzo), né ha indicato una data di riferimento indispensabile per il computo dell'indennizzo.

Stante la genericità della richiesta, non può che discenderne il rigetto della stessa.

### **Con riferimento agli indennizzi**

Alla luce di quanto sin qui rilevato, Wind è tenuta a liquidare in favore dell'istante la somma di € 3.200,00 (tremilaquattrocento/00), a titolo di indennizzo per omessa indicazione negli elenchi telefonici pubblici, per ogni anno di disservizio (2009-2010, 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013), ai sensi dell'art. 10, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, all. A., computata in misura quadrupla, trattandosi di abbonamento di tipo "business", ai sensi dell'art. 12 della delibera n. 73/11/CONS, all. A..

La richiesta d'indennizzo per assenza di trasparenza informativa è assorbita alla richiesta d'indennizzo per omesso inserimento negli elenchi telefonici.

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

### **3 Con riferimento alle spese di procedura**

L'art. 19, comma 6, del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" e che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, considerate le difese svolte ed il comportamento tenuto dalle parti (l'operatore ha partecipato all'udienza di conciliazione ma non ha prodotto memorie), si ritiene equo liquidare € 100,00 (cento/00), per spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### **DELIBERA**

- 1) Wind Telecomunicazioni xxx è tenuta a corrispondere alla ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:
  - a) € 3.200,00 (tremilaquattrocento/00), a titolo di indennizzo per omesso inserimento negli elenchi telefonici pubblici per gli anni per gli anni 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013;
  - b) € 100,00 (cento/00) per spese di procedura.
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per il ricorrente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle

controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;

- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del CoRe.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) Wind Telecomunicazioni xxxx è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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

I Componenti  
f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

**Il Presidente**  
f.to Prof. Alessandro Manganaro

**V. Il Direttore del Co.Re.Com.**  
f.to Avv. Rosario Carnevale