



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/497283/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind XXX

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 04/02/2022 acquisita con protocollo n. 003XXX7 del 04/02/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione del 27/01/2022, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 04/02/2022, lamentando nei confronti della società Wind XXX, di seguito Wind, l’omessa/errata indicazione dei dati relativi alla propria utenza negli elenchi telefonici pubblici. In particolare, lamenta che il proprio nominativo, dopo oltre un trentennio di corretto inserimento, veniva eliminato dall’elenco telefonico 2020/2021 e che, solo a seguito di pec di reclamo del 07/06/2021, riscontrato da Wind con sms in data 08/06/2021, i dati venivano nuovamente inseriti nell’elenco 2021/2022, tuttavia senza indicare anche il titolo professionale di avvocato, come espressamente richiesto nel modulo allegato al succitato reclamo e come

sempre avvenuto in precedenza. Precisa che tale inadempimento causava, oltre a un pregiudizio di natura patrimoniale, anche un grave danno all'immagine. Ciò premesso, l'istante richiede un equo indennizzo. Con memoria di replica in data 11/04/2022, l'istante ribadisce di avere richiesto, non il risarcimento del danno, bensì un equo indennizzo, da liquidarsi in via equitativa ai sensi e per gli effetti dell'art. 114 c.p.c., ambito entro il quale il conciliatore può operare. Aggiunge che il bonifico di euro 30, richiamato da Wind in memoria, non è in realtà mai pervenuto, né di tale corresponsione vi è alcuna prova agli atti. Insiste pertanto per l'accoglimento della richiesta di indennizzo avanzata.

Con memoria del 21/03/2022, l'operatore chiede il rigetto delle domande avversarie, poiché del tutto infondate in fatto ed in diritto. Precisa che la linea 051XXXX79 veniva attivata su rete Wind XXX in data 12/04/2016, come utenza consumer (allegato print). Precisa inoltre che, in data 23/01/2020, veniva inoltrato ordine di variazione interna verso fibra completatosi il successivo 03/02/2020 e che tale variazione, probabilmente per un disallineamento sistemico, portava alla cancellazione del nominativo negli elenchi telefonici per l'annualità 2020/2021. Aggiunge che, a seguito di segnalazione/richiesta dell'utente ricevuta a giugno 2021, riscontrava l'errata cancellazione di cui sopra, pertanto, in data 08/06/2021, provvedeva immediatamente al corretto inserimento e ad inviare all'istante opportuno sms di riscontro (allegato print). Aggiunge altresì che il 07/07/2021, a seguito di nuova segnalazione dell'istante in data 02/07/2021, comunicava di avere già preso in carico la precedente (allegato print). Evidenzia che, in data 10/11/2021, l'utente segnalava l'avvenuto inserimento negli elenchi telefonici, ma senza indicazione del titolo di avvocato, come richiesto, pertanto, in data 06/12/2021, provvedeva ad inserire il suddetto titolo (allegato screen shot "pagine bianche"). Precisa che la suddetta modifica, inserita a dicembre 2021, è stata evidentemente subito recepita dalla pubblicazione elettronica, mentre per quella cartacea sarebbe stato necessario attendere la pubblicazione e distribuzioni dei nuovi elenchi telefonici nel corso del 2022. Precisa altresì, rispetto all'unico anno in cui l'utente non è comparso negli elenchi telefonici, di avere già provveduto a corrispondergli, su iban, la somma omnia di euro 30, come da Carta servizi Wind. Richiama infine l'art. 20 del Regolamento di procedura, che esclude dalle competenze dell'Autorità quella in materia di risarcimento danni.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante risulta accoglibile, come di seguito precisato. Si premette, innanzitutto, come, ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS, il Corecom non abbia, in effetti, alcuna competenza in materia di risarcimento dei danni asseritamente patiti dall'istante ("4. L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. (omissis). 5. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno."). Si chiarisce, poi, come in questa sede, per il calcolo degli indennizzi da riconoscersi eventualmente in favore dell'istante, trovi applicazione l'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, che stabilisce appunto i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (art. 2, comma 1) e che autorizza il ricorso all'equità solo qualora, per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate, non risulti possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti (art. 13, comma 7). Ciò premesso, la problematica lamentata è ascrivibile all'omessa/errata indicazione, in relazione alle annualità 2020/2021 e 2021/2022, dei dati relativi all'utenza negli elenchi telefonici pubblici. In tale ambito, costante è l'orientamento espresso da questo e da altri Corecom (v. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 91/2019: "sussiste in capo all'operatore una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., con il conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo, qualora la parte istante abbia espresso in modo inequivocabile la propria volontà, disattesa, di essere presente negli elenchi"). Ebbene, dall'istruttoria condotta, è emerso, rispetto all'annualità 2020/2021, quanto segue. E' lo stesso operatore, in memoria, a riconoscere pacificamente che in data 23/01/2020, veniva inoltrato ordine di variazione interna verso fibra completatosi il successivo 03/02/2020 e che tale variazione, probabilmente per un disallineamento sistemico, portava alla cancellazione del nominativo negli elenchi telefonici per la suddetta annualità, ragione per la quale provvedeva a corrispondere, su iban dell'istante, la somma omnia di euro 30, come da Carta servizi Wind. L'istante, nella memoria di replica, afferma, peraltro, come il suddetto bonifico, in realtà, non sia mai pervenuto. Di esso non vi è, in effetti, agli atti alcuna prova. Alla luce di tali circostanze, non risultando applicabile l'art. 2, comma 3,

dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto", deve dunque riconoscersi all'istante, rispetto all'avvenuta cancellazione del proprio nominativo dagli elenchi telefonici per l'annualità 2020/2021, l'indennizzo di cui all'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio"), pari ad euro 200. Rispetto poi al mancato inserimento, nell'elenco 2021/2022, anche del titolo professionale di avvocato, come espressamente richiesto dall'istante nel "Modulo di richiesta inserimento dati nei nuovi elenchi telefonici" inoltrato a Wind a mezzo pec in data 07/06/2021 (allegato agli atti), l'operatore evidenzia in memoria che la relativa segnalazione perveniva il 10/11/2021 e che in data 06/12/2021 la lacuna veniva prontamente colmata. A tal proposito, Wind precisa, in particolare, che la suddetta modifica, inserita appunto a dicembre 2021, veniva subito recepita dalla pubblicazione elettronica (mentre per quella cartacea sarebbe stato necessario attendere la pubblicazione e distribuzioni dei nuovi elenchi telefonici nel corso del 2022), non fornendo, tuttavia, a dimostrazione di ciò, alcuna prova, l'allegato print delle Pagine Bianche ove è riportato il nominativo e il titolo professionale dell'istante non recando, infatti, alcuna data e non valendo, pertanto, a confermare quanto riferito. Deve dunque riconoscersi all'istante, anche in merito alla non menzione negli elenchi telefonici per l'annualità 2021/2022 del titolo professionale (di avvocato) posseduto, l'indennizzo pari ad euro 200 di cui al succitato art. 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

DETERMINA

- Wind XXX, in accoglimento dell'istanza del 04/02/2022, è tenuta a 1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 400,00 (quattrocento/00), a norma dell'art. 11 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. Wind XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
RITA FILIPPINI