

DETERMINAZIONE n. 18 del 15 aprile 2020

Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 340/2018 xxx/Vodafone Italia S.p.A.

IL DIRIGENTE

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*", in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA 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 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 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 modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A “*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;



VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 340 del giorno 18 giugno 2018 con cui il Sig. xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia (di seguito, per brevità, Vodafone) 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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 055 01xxx, lamenta la mancata rimozione della numerazione *de qua*, non più attiva, dalle Pagine Bianche e dai siti.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 25 settembre 2012 recedeva da “*un contratto di abbonamento per telefono fisso e internet ADSL con il gestore [Vodafone già] TeleTu (...) a causa di numerosi disservizi*”; a seguito del recesso non aveva più la titolarità del numero 055 011xxx;

- constatava “*la presenza della propria numerazione telefonica [non più in uso] sull’elenco sia cartaceo che on-line di Pagine Bianche. In seguito, i suoi dati comparivano anche su altro portale (www.trovanumeri.com) e risultavano accessibili da una semplice ricerca su Google*”;

- con reclamo a mezzo PEC del 19 luglio 2017, lamentava formalmente a Vodafone la presenza del numero nell’elenco e nei siti on-line, “*chiedendo[ne] l’immediata rimozione*”.



In data 31 maggio 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) la *“rimozione dei dati del sottoscritto ancora presenti su Internet”*;
- ii) il *“pagamento di un indennizzo di € 400 per ogni anno di pubblicazione dei dati del sottoscritto (limitatamente al periodo di pubblicazione su portali terzi on-line 2015, 2016, 2017, 2018), in alternativa da liquidarsi in via equitativa”*;
- iii) il *“pagamento di un indennizzo pari € 2 per ogni giorno di ritardo nel rispondere al reclamo dei 19.07.2017, pari a € 600; in alternativa da liquidarsi in via equitativa”*;
- iv) *“spese di procedura relative al tentativo di conciliazione e alla definizione”*;

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 19 luglio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha respinto *“ogni responsabilità nella vicenda, rilevando l'improcedibilità e l'inammissibilità della domanda di controparte oltre l'infondatezza delle richieste”*.

In particolare, ha evidenziato quanto che *“[i]nserendo il numero di telefono negli elenchi telefonici, non appare nessun nominativo inerente il cliente nè l'utenza”*.

3. La replica dell'istante.

L'istante, in data 27 luglio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, nella quale ha ribadito la presenza della propria numerazione nelle Pagine Bianche, evidenziando di aver presentato la documentazione a supporto di quanto contestato.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Le domande *sub i)* e *sub ii)* per la parte in cui l'istante chiede, rispettivamente, la *“rimozione dei dati del sottoscritto ancora presenti su Internet”* e il *“pagamento di un indennizzo (...) per ogni anno di pubblicazione dei dati (...) su portali terzi on-line 2015, 2016, 2017, 2018”* sono inammissibili.

È noto, infatti, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, *“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”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare



l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi previsti dal Regolamento Indennizzi di cui all'All. A della Delibera Agcom n. 73/11.

La domanda *sub ii)* per la parte con cui parte istante ha richiesto l'indennizzo per la permanenza della numerazione non più in uso sulle "Pagine Bianche" non può essere accolta, per le ragioni di seguito esposte.

A fronte del recesso contrattuale e della conseguente perdita dell'uso della numerazione, l'omessa comunicazione di disinserimento del numero in questione da parte di Vodafone alla società, che cura la pubblicazione delle utenze negli elenchi telefonici, non risulta essere condotta esigibile da parte del gestore.

Nonostante sia palese l'inutilità della pubblicazione sugli elenchi telefonici di una numerazione non più disponibile per l'utente, non risulta, tuttavia, ascrivibile all'operatore l'omessa richiesta di disinserimento del numero non più in uso negli elenchi telefonici, tenuto conto che qualsivoglia scelta relativa ai dati personali conferiti dagli abbonati portati sulla rete del gestore deve essere manifestata esclusivamente dall'utente e non può essere operata dal gestore stesso.

Il quadro normativo di riferimento in materia di trattamento dei dati degli abbonati è costituito dalle delibere dell'Autorità n. 36/02/CONS recante "*Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale*" e n. 180/02/CONS recante "*Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative*".

Nella specie, dunque, non può configurarsi un'ipotesi di errato inserimento, tenuto conto che l'utente, una volta avvenuta la perdita della numerazione, per evitare che la stessa fosse nuovamente pubblicata nell'elenco dell'anno successivo, avrebbe dovuto dare comunicazione scritta all'operatore circa la propria volontà di cancellare i propri dati, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente. (*ex multis* Delibera Agcom n. 37/16/CIR). Infatti, agli atti del procedimento, atteso che il recesso risale alla data del 25 settembre 2012, non risultano richieste formali all'operatore, da parte dell'utente, successive a tale data di cancellazione della numerazione *de qua* dall'elenco telefonico (Pagine Bianche).

Viceversa, è meritevole di accoglimento la domanda d'indennizzo *sub iii)* per la mancata risposta al reclamo del 19 luglio 2017 inviato tramite PEC all'operatore, atteso che agli atti non risultano riscontri da parte del gestore.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Vodafone per la risposta al reclamo del 19 luglio 2017, si determina il *dies a quo* nella data del 2 settembre 2017 ed il *dies ad quem* quella del 31 maggio 2018, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, in accoglimento della domanda di cui al punto *iii)* delle richieste contenute in istanza, l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n.



73/11/CONS, è pari all'importo di euro 271,00 (euro 1,00 x 271 giorni di mancata risposta al reclamo).

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) 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;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 18 giugno 2018 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
 - a) euro 271,00 a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - b) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) lettera a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'istante 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, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.



Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 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.

Firenze, 15 aprile 2020

Il Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini