

**DELIBERA N. DELIBERA N. 36/2024/DEF**

**XXXXX XXXXX/ELITE MOBILE S.P.A. (ORA EMB S.R.L. IN  
LIQUIDAZIONE)  
(GU14/688907/2024)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 4/12/2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 29/06/2024 acquisita con protocollo n. 0180637 del 29/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza presentata in data 29 giugno 2024 nei confronti della società Elite Mobile s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore), la sig.ra XXXXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta quanto segue:

“La presente istanza riguarda le utenze nn. XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX. La prima utenza XXXXXX era intestata al Sig. XXX XXX XXX e le restanti 7 al Sig. XXX XXX.

In data 27.08.2023 sono subentrata nella titolarità dei contratti di tutte le 8 utenze oggetto del presente procedimento.

In data 15.01.2024 trasmettevo un reclamo a mezzo PEC all'Operatore, facendo riferimento ai reclami che erano già stati trasmessi dai precedenti intestatari in data 27.05.2023 da XXX XXX per le utenze nn. XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX ed in data 30.06.2023 da XXX XXX XXX per l'utenza n. XXXXXX, da loro non riscontrati, sollecitando la gestione ed allegando la documentazione da me firmata in qualità di nuova titolare dei rapporti contrattuali.

Nello specifico sollecitavo la rimozione delle numerazioni dal DBU in quanto cessate nel mese di ottobre 2022. Precisavo che il nominativo cui le utenze erano (e tuttora sono) inserite nel DBU è quello di mia madre XXXX XXXX XXXX, deceduta nel febbraio 2023.

Nella PEC di reclamo del 15.01.2024 allegavo anche la modulistica (prima introvabile sul sito dell'Operatore) necessaria per la cancellazione, anche se sarebbe dovuta avvenire automaticamente causa cessazione ad ottobre 2022.

L'Operatore non ha più fornito riscontro e le utenze sono ancora presenti nel DBU con il nominativo di mia madre.

Si precisa che le 8 utenze in parola erano state inserite nel DBU da Vodafone Italia a seguito della Delibera 69/2022/DEF emessa da Corecom Lombardia ed allegata per completezza di informazioni”.

Sulla base di quanto contestato, l'Istante formula le seguenti richieste:

“- cancellazione utenze dal DBU;

- indennizzo art. 11, co. 2 Regolamento Indennizzi per mancata cancellazione utenze dal DBU (omesso aggiornamento dei dati) di importo €200/anno/utenza: nello specifico, trattandosi di 8 utenze, si richiedono €1.600 per l'annualità 2022, €1.600 per l'annualità 2023, €1.600 per l'annualità 2024, con riserva di richiedere ulteriori indennizzi nelle future annualità in caso il disservizio dovesse persistere;

- indennizzo art. 12, co. 1 Regolamento Indennizzi per mancata risposta vari reclami aventi medesimo oggetto presentati in data 27.05.2023, 30.06.2023 e 15.01.2024 di importo €300 quale massimale previsto”.

## 2. La posizione dell'operatore

L'Operatore non ha presentato memorie nei termini previsti dal Regolamento.

## 3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono che essere rigettate per i motivi che saranno qui di seguito esposti.

Si rileva innanzi tutto che la sig. XXX non può dichiararsi intestataria di alcun contratto relativo alle utenze mobili oggetto di istanza atteso che le stesse sono cessate tutte nell'ottobre 2022 e prima di tale data non erano più intestate alla sig.ra XXXX, di cui la sig. XXXX risulta erede, bensì a due diversi soggetti (sig. XXXX XXXX e sig. XXXX XXXX XXXX). Pertanto, la legittimazione a richiedere all'Operatore la cancellazione dei dati ancora presenti sul DBU non deriva certo dall'asserito subentro della sig. XXXX nei contratti di telefonia o nell'intestazione delle sim, bensì, se mai, unicamente dalla sua qualità di erede dell'unico soggetto, la sig.ra XXXX XXXX XXXX, che sarebbe titolato a chiedere tale rimozione.

Ciò precisato, la sig.ra XXXX, ad oggi non risulta "utente" né in base al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (art. 1, comma 1, lett. l), né in base al c.d. Regolamento sugli indennizzi di cui all'all. A alla delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii., non essendo né intestataria né reale utilizzatrice delle numerazioni di cui chiede la cancellazione (dunque né fruendo attualmente, né desiderando fruire dei servizi di rete mobili di Elite Mobile s.p.a.). Pertanto, non risulta legittimata a formulare le richieste di indennizzo inserite in istanza che, pertanto, non potranno che essere rigettate.

Si evidenzia, inoltre, che la richiesta di cancellazione dei dati esula dalla competenza di questo Corecom ai sensi dell'art. 2, comma 3 del citato Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, che esclude dall'ambito applicativo dello stesso Regolamento le controversie attinenti esclusivamente a profili di tutela della privacy.

Tale è appunto da considerare la richiesta di rimozione di dati inerenti a persona defunta, non più titolare da tempo delle utenze telefoniche oggetto di istanza, peraltro già cessate dopo il passaggio ad altri intestatari.

Si sottolinea, poi, che il citato Regolamento sugli indennizzi non contempla espressamente la mancata cancellazione dei dati dal DBU tra le fattispecie oggetto di indennizzo, limitandosi ad estendere la misura del ristoro previsto per il mancato o errato inserimento nell'elenco all'ipotesi di omesso aggiornamento dei dati "in caso di giustificata richiesta da parte dell'interessato".

Da ultimo, e ad abundantiam, si ritiene opportuno sottolineare come non si avvisi alcun pregiudizio derivante dalla mancata cancellazione dei dati lamentata dalla sig.ra XXXX e che con la richiesta di indennizzo formulata, l'istante sembrerebbe "aspirare ad una compensazione monetaria a fronte di una condotta ritenuta contraria alla

regolamentazione di settore, affidando all'indennizzo una valenza squisitamente punitiva, a dispetto della funzione compensatoria che invece gli compete”.

In proposito va rammentato il principio ormai consolidato nelle decisioni dell'Autorità secondo cui “gli indennizzi, sebbene individuati in misura preventivamente e astrattamente determinata, vengono riconosciuti per compensare disservizi e disagi concretamente subiti dagli utenti a causa di condotte contrarie alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali a tutela degli stessi posti in essere dagli operatori”. (AGCOM del. 37/15/CIR; AGCOM del. n. 89/14/CIR).

### **DELIBERA**

**1.** Si rigetta integralmente l'istanza presentata dalla sig.ra XXXX XXXX nei confronti di Elite Mobile S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 4 dicembre 2024

Firmato digitalmente

**IL PRESIDENTE**

Cesare Maria Gariboldi