

**DETERMINA 8 Fascicolo n. GU14/730072/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / VIANOVA S.P.A. (GIÀ  
WELCOME ITALIA S.P.A.)**

**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. 194/23/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

**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 modificato 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 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** il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

**VISTO** il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative

delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

**VISTA** la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

**VISTA** l'istanza della società XXX, del 28/01/2025 acquisita con protocollo n. 0022589 del 28/01/2025;

**VISTA** la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

**VISTI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

L'istante, titolare di un contratto *business* avente ad oggetto la numerazione fissa 0564 179xxxx con l'operatore VIANOVA S.P.A. (GIÀ WELCOME ITALIA S.P.A.) (di seguito VIANOVA), lamenta il malfunzionamento del centralino, in particolare del servizio “Traffic”.

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

- *“in data 07.08.2023 (...) riceveva una telefonata sulla numerazione a sé intestata (0564179xxxx) da un potenziale cliente, il quale aveva manifestato il proprio interesse all'acquisto di un corso per il conseguimento della patente nautica, esplicitando poi la volontà di essere ricontattato telefonicamente, e non via mail o con altri mezzi”;*
- *“facendo affidamento sul corretto funzionamento del centralino, (...) ometteva di appuntare il numero telefonico del soggetto in questione su un supporto cartaceo o informatico e, soltanto una volta conclusa la telefonata, veniva a conoscenza del malfunzionamento del centralino -malfunzionamento chiaramente non imputabile alla stessa-”;*
- *“prendeva contatti con il dipartimento Customer Care Vianova (che) forniva (...) apposito modulo da compilare e firmare al fine di recuperare le chiamate in ingresso del giorno 07.08.2023”;*
- *“in data 08.08.2023 (...) trasmetteva il suddetto modulo correttamente compilato e firmato, ma, ciononostante, la suddetta richiesta veniva respinta adducendo il fatto che non potessero essere forniti dati personali di utenze intestate a terzi”;*
- *rilevava che “qualora il Servizio “Traffic” attivato avesse correttamente funzionato, le chiamate in ingresso sarebbero state visibili sull'apposito pannello online, come normalmente avviene, considerando peraltro che il potenziale cliente aveva effettuato la chiamata in questione mantenendo il numero in chiaro.”*

L'istante ha allegato il modulo con il quale aveva richiesto il traffico telefonico, la corrispondenza intercorsa con l'operatore e la fattura del mese di agosto 2023.

Nello specifico, con e-mail del 9 agosto 2023, l'istante, per mezzo del proprio legale di fiducia, reiterava la richiesta di “accesso ai dati relativi al traffico in entrata ricevuti sull'utenza n.

0564/179xxxx” in quanto la precedente richiesta di accesso ai propri dati personali, ed in particolare ai dati relativi al traffico telefonico in entrata del giorno 7 agosto 2023, era stata respinta nonostante fosse stata presentata utilizzando il modulo fornito dal *Customer Care* Vianova e seguendo l’indicazione di barrare la casella “Accesso ai dati personali” contenente il riferimento all’art. 15 del G.D.P.R. (Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679).

Con e-mail di riscontro del 9 agosto 2023, l’operatore comunicava l’impossibilità di accogliere la richiesta per la seguente motivazione: *“il Garante Privacy ha chiarito che il diritto di accesso a dati personali relativi a comunicazioni telefoniche in entrata non è di regola previsto ed è esercitabile soltanto in relazione a particolari esigenze probatorie nel contesto penale. Poiché si configura come un’eccezione alla regola generale, l’accesso è consentito esclusivamente nell’ambito del procedimento penale (è, ad esempio, escluso per una controversia civile o attinente alla volontaria giurisdizione) e secondo quanto previsto dall’art. 132, comma 3, codice privacy, modificato dall’art. 1, comma 1, lett. a), decreto-legge 30 settembre 2021, n. 132, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 novembre 2021, n. 178, solo “previa autorizzazione rilasciata dal giudice con decreto motivato, su richiesta del pubblico ministero o su istanza del difensore dell’imputato, della persona sottoposta a indagini, della persona offesa e delle altre parti private”. Pertanto, per accedere ai dati personali relativi alle comunicazioni telefoniche in entrata sarà necessario presentare apposita istanza al giudice.”*

Il legale dell’istante, con successiva e-mail del 14 agosto 2023, evidenziava che *“la dipendente della società (...) ha parlato al telefono con il potenziale cliente, ma che il pannello online Vianova (già attivo) non era funzionante e pertanto non le è stato possibile salvare il numero di telefono che ha effettuato la chiamata in ingresso. L’utente in questione aveva effettuato una chiamata con il numero in chiaro con l’intento di ricevere informazioni commerciali circa l’erogazione di un corso da parte di XXX.”*

Il 17 agosto 2023 l’operatore, via e-mail, precisava che *“il servizio Traffic, al quale sembrerebbe far riferimento nella sua del 14 agosto scorso, consente al Cliente di consultare il dettaglio delle chiamate entranti e uscenti ed è una web app fruibile esclusivamente dal Cliente; le informazioni fornite dal Servizio Traffic sono conservate nello Spazio Disco riservato del Cliente e sono distinte dai dati che Vianova è tenuta a mantenere per le finalità di legge. Noi possiamo fornire l’accesso diretto a dati relativi a utenze intestate a terzi solo “previa autorizzazione rilasciata dal giudice con decreto motivato, su richiesta del pubblico ministero o su istanza del difensore dell’imputato, della persona sottoposta a indagini, della persona offesa e delle altre parti private.”*

In data 23 gennaio 2025 l’istante esperiva nei confronti dell’operatore VIANOVA 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 specificato la propria richiesta, quantificandola in complessivi 1,589.00 euro, come segue:

- i) *nella conciliazione già svolta si chiedeva: - il rimborso della somma portata dalla fattura relativa al mese in cui si è verificato il disservizio (euro 396,93); - l’indennizzo previsto per il disservizio per la singola giornata (euro 6,00); - il rimborso della somma di euro 950 (lucro cessante); - oltre al rimborso del compenso per l’assistenza legale in mediazione pari ad euro 218,00 oltre 4 % C.P.A. In conciliazione non vi è stata alcuna proposta transattiva da parte dell’operatore. La sottoscritta, in tale sede, richiedeva la concessione di uno sconto da parte di Vianova nella fattura di prossima emissione, ma l’operatore si è limitato a riferire che se ne sarebbe potuto discutere in separata sede. Non essendo stato verbalizzato alcun impegno da parte di Vianova in tal senso, in questa sede si rinnova la richiesta di uno sconto nella fattura di prossima emissione, per la cui quantificazione la sottoscritta si rimette alla decisione del conciliatore”.*

## 2. La posizione dell'operatore.

La società VIANOVA non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento.

## 3. 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.

In via preliminare si rileva che:

- ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del vigente Regolamento, sono esclusi dal relativo ambito applicativo i punti controversi relativi a profili di tutela della *privacy*. Pertanto, la presente pronuncia non potrà avere ad oggetto la doglianza dell'istante relativa al non accoglimento della richiesta di accesso ai propri dati personali, ed in particolare ai dati relativi al traffico telefonico in entrata del giorno 7 agosto 2023, atteso che l'esercizio del diritto di accesso ai dati personali relativi a comunicazioni telefoniche in entrata è disciplinato dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali, cd. Codice della *privacy*;
- con riferimento alla domanda dell'istante *sub i)* complessivamente considerata e, in particolare, alla parte finale nella quale l'istante formula la *"richiesta di uno sconto nella fattura di prossima emissione, per la cui quantificazione la sottoscritta si rimette alla decisione del conciliatore"*, occorre effettuare le seguenti considerazioni. In primo luogo si rileva che la parte finale della domanda non si configura come nuova rispetto a quelle formulate in sede conciliativa (*"- il rimborso della somma portata dalla fattura relativa al mese in cui si è verificato il disservizio (euro 396,93); - l'indennizzo previsto per il disservizio per la singola giornata (euro 6,00); - il rimborso della somma di euro 950 (lucro cessante); - oltre al rimborso del compenso per l'assistenza legale in mediazione pari ad euro 218,00 oltre 4 % C.P.A. "*) atteso che la descrizione dei fatti effettuata in sede di definizione è identica a quella formulata in sede di conciliazione, e pertanto non risulta violato il principio di obbligatorietà della fase conciliativa trattandosi del medesimo disservizio dedotto in controversia. Ciò posto, considerata la domanda finale dell'istante in ottica di *favor utentis*, preso atto che la somma complessivamente richiesta dall'istante risulta immutata (euro 1.589,00) e che nel verbale redatto all'esito della procedura conciliativa non emerge alcuna riformulazione delle originarie domande contenute in istanza, considerato altresì che nel presente procedimento non risulta che l'istante abbia espressamente rinunciato alle originarie domande formulate in sede conciliativa, la richiesta dello *"sconto nella fattura di prossima emissione"* sarà ricondotta alla modalità con la quale l'operatore potrà provvedere agli eventuali adempimenti che saranno disposti a seguito della presente pronuncia, in alternativa al *"bonifico bancario"* quale *"Modalità di versamento del rimborso"* originariamente scelta dall'istante;
- ciò posto, con riferimento alla domanda volta ad ottenere *"il rimborso della somma di euro 950 (lucro cessante)"* si osserva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno (art. 20, comma 5, del Regolamento);
- la società VIANOVA ha tenuto una condotta omissiva, non avendo partecipato al presente procedimento. In particolare, non avendo l'operatore convenuto contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione della parte istante.

Nel merito.

Sul malfunzionamento del centralino, in particolare del servizio “Traffic”.

L’istante ha lamentato il malfunzionamento del centralino e in particolare del servizio “Traffic”, verificatosi in data 7 agosto 2023, con la conseguente impossibilità di visualizzare e ricontattare il numero telefonico di un potenziale cliente dal quale aveva ricevuto una chiamata con il numero in chiaro.

La doglianza dell’istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito riportati.

In via generale, è opportuno richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) secondo cui, in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l’inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell’adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento”*.

In mancanza di prova dell’esatto adempimento da parte dell’operatore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che *“l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

In proposito, giova ricordare gli obblighi posti a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore; in particolare, l’obbligo di garantire un’erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui.

Di conseguenza, allorquando l’utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, a fronte della doglianza dell’istante inerente al malfunzionamento del centralino ed in particolare del servizio *“Traffic”* che, se pur attivo, il giorno 7 agosto 2023 non funzionava correttamente in quanto non erano visibili le chiamate in ingresso sull’apposito pannello *online*, l’operatore non ha provato né il corretto funzionamento né che il malfunzionamento era dovuto a causa a lui non imputabile atteso che non ha presentato alcuna memoria e documentazione.

Ciò premesso, in mancanza di evidenza probatoria idonea a escludere la responsabilità dell’operatore, si ritiene quest’ultimo responsabile ai sensi dell’art. 1218 del Codice Civile in ordine al disservizio patito dall’istante con conseguente diritto all’indennizzo e allo storno di quanto addebitato per il periodo del disservizio.

Sul punto giova precisare che il servizio *“Traffic”*, oggetto di contestazione, costituisce servizio accessorio, cioè un servizio di comunicazione elettronica aggiuntivo rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione (articolo 1, lett m), Regolamento sugli Indennizzi).

Infatti, da una ricerca condotta sul sito internet dell’operatore, tra i *“Servizi VIANOVA”* è compreso *“Traffic - Monitora l’utilizzo dei tuoi servizi di telecomunicazione”* con la seguente descrizione: *“Traffic è una web app, disponibile all’interno dell’Area Clienti, che consente di avere sempre a disposizione report dettagliati per analizzare l’utilizzo dei servizi Voce e Fax della tua azienda. L’applicazione consente di consultare il dettaglio delle chiamate entranti e uscenti,*

i Fax inviati e ricevuti, l'elenco delle chiamate ricevute dalle tue numerazioni 800 e l'elenco delle Conference Call effettuate. Grazie a una serie di filtri base e avanzati puoi inoltre ottimizzare le tue ricerche e scaricare i risultati in formato Excel”.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo trova applicazione l'articolo 6, comma 4, del Regolamento sugli Indennizzi in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, in base ai quali, *“se il malfunzionamento riguarda servizi accessori”*, l'importo giornaliero da corrispondere ammonta ad euro 2,50 raddoppiato in ragione della natura *business* dell'utenza.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda volta ad ottenere *“l'indennizzo previsto per il disservizio per la singola giornata (euro 6,00)”*, alla corresponsione della somma di euro 5,00 (cinque/00), determinata secondo il parametro di euro 2,50 x 2, per la mancata erogazione del servizio accessorio “Traffic” sull'utenza n. 0564 179xxxx nel giorno 7 agosto 2023.

Inoltre, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda volta ad ottenere *“il rimborso della somma portata dalla fattura relativa al mese in cui si è verificato il disservizio (euro 396,93)”*, allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato sull'utenza n. 0564 179xxxx per il servizio “Traffic” nel giorno di mancata erogazione (7 agosto 2023) e al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

#### Sulle spese legali.

La domanda volta ad ottenere il *“rimborso del compenso per l'assistenza legale in mediazione pari ad euro 218,00 oltre 4 % C.P.A.”* è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Sul punto si rappresenta che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è gratuita e di agevole accessibilità. Inoltre non risulta che l'istante abbia allegato in atti documentazione contabile attestante *“spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”* rimborsabili a norma dell'articolo 20, comma 6 del Regolamento.

Tuttavia, considerato che il citato articolo sancisce altresì che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*, si ritiene equo e proporzionale che la società VIANOVA provveda a liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese relative alla procedura di definizione, attesa la mancata partecipazione dell'operatore a tale procedura.

### **DETERMINA**

- VIANOVA S.P.A. (GIÀ WELCOME ITALIA S.P.A.) in parziale accoglimento dell'istanza del 28/01/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 5,00 (cinque/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata erogazione del servizio accessorio “Traffic” sull'utenza n. 0564 179xxxx nel giorno 7 agosto 2023.

- La società VIANOVA S.P.A. (GIÀ WELCOME ITALIA S.P.A.) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto addebitato in riferimento all'utenza n. 0564 179xxxx per il giorno di mancata

erogazione del servizio “Traffic” (7 agosto 2023). La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

- La società VIANOVA S.P.A. (GIÀ WELCOME ITALIA S.P.A.) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell’istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

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 dirigente  
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)