

DETERMINA Fascicolo n. GU14/727447/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXX XXX -
AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L.****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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l'istanza dell'utente XXXXX XXXXX, del 16/01/2025 acquisita con protocollo n. 0012106 del 16/01/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l'istanza presentata in data 16 gennaio 2025, il sig. XXXX XXXX (d'ora in avanti per brevità anche solo l'Istante o l'Utente) contestava alla società Aziende Riunite Telefonia e Intrattenimento S.R.L. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore) quanto segue: "In data 06/10/2023 trasmettevo a Elite Mobile S.p.A. (ora EMB s.r.l. in liquidazione) un reclamo a mezzo PEC contestando il mancato inserimento del numero

XXXXXX nel DBU, inserimento da me richiesto in data 06/10/2023. Nessun riscontro è più pervenuto al reclamo ed il numero versa ancora ad oggi in stato di inesistenza all'interno del DBU. La presente istanza riguarda il mancato inserimento del numero XXXXXX nel DBU nelle annualità 2023 e 2024. L'istanza viene depositata nei confronti di Aziende Riunite Telefonia e Intrattenimento S.r.l. in quanto in data 01.12.23, EMB S.r.l. in liquidazione ha ceduto in affitto il ramo di azienda relativo alle telecomunicazioni alla società ARTI S.r.l.; inoltre, l'affitto è stato trasformato in cessione definitiva di ramo in data 11.03.24 e di conseguenza fanno capo alla cessionaria le attività operative". Alla luce di quanto lamentato, l'istante formula le seguenti richieste: 1) indennizzo per il mancato inserimento della numerazione negli elenchi pubblici (€ 200,00 per ogni anno di mancato inserimento); 2) indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 06/10/2023 (€ 300,00). Con nota inserita nel fascicolo documentale in data 14 aprile 2025, l'Istante comunicava quanto segue: "In data 11.03.2025 l'utenza XXXXXX è stata cessata dal gestore. Il disservizio inerente al mancato inserimento negli Elenchi Pubblici, pertanto, si configura nel periodo 06.10.2023 - 11.03.2025".

L'Operatore non ha depositato memorie né documenti nel termine indicato dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, di cui all'All. A alla Delibera 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall'Allegato B alla Delibera n. 194/23/CONS (da qui in avanti anche solo Regolamento di procedura).

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Alla luce dell'istruttoria condotta le richieste dell'Istante non risultano meritevoli di accoglimento, neppure parziale, per i motivi che seguono. Quanto alla richiesta di indennizzo per omesso inserimento nell'elenco, si rileva quanto segue: 1) innanzi tutto, l'art. 11 del c.d. Regolamento Indennizzi (all. A alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), nel contemplare gli indennizzi per il caso di omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi telefonici, fa espresso riferimento all'art. 55 del vecchio Codice delle comunicazioni elettroniche, che stabiliva l'accesso degli utenti finali a "a) almeno un elenco completo relativo alla rete urbana di appartenenza in una forma, cartacea, elettronica o in entrambe le forme, approvato dall'Autorità e aggiornato a scadenze regolari ed almeno una volta l'anno; b) almeno un servizio completo di consultazione degli elenchi". La stretta correlazione tra la fattispecie prevista dal Regolamento Indennizzi e tale disposizione si rinviene nel testo della delibera 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) che, esplicitando il criterio di calcolo adottato, precisa: "il calcolo dell'indennizzo non potrà che essere parametrato agli anni di perduranza del disservizio, stante la cadenza annuale di pubblicazione degli elenchi. Pertanto si ritiene congruo fissare la misura dell'indennizzo applicabile a tale fattispecie in euro 200,00 per ogni anno di disservizio, in considerazione del fatto che –a meno di una grave incuria da parte dell'operatore – presumibilmente tali disservizi sono destinati ad esaurirsi in un solo anno, e dunque la predetta somma risulta ragionevolmente congrua a coprire non solo il pregiudizio subito dall'utente in termini di perdita di contatti, ma anche le spese necessarie alla risoluzione dell'inconveniente". Ora il quadro normativo e fattuale è completamente mutato. È stata prevista l'istituzione di una base dati unica (DBU) in cui confluiscono tutti i numeri telefonici e i dati identificativi dei clienti di tutti gli operatori nazionali di telefonia fissa e mobile, la quale costituisce la base dati per la creazione degli elenchi telefonici e per i servizi di informazione abbonati. E non si identifica quindi con gli elenchi telefonici (che, peraltro, hanno visto la progressiva sostituzione al formato cartaceo o elettronico, aggiornato annualmente, del "formato" on line, aggiornabile in tempi molto più veloci). A tale riguardo, l'Art. 98-vicies quinquies (Servizi di consultazione degli elenchi) del D.lgs. 207/2021, nel recepire l'art. 112 della direttiva 2018/1972/UE, ha previsto che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni provvede affinché a) tutti i fornitori di servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero che assegnano numeri da un piano di numerazione soddisfino qualsiasi richiesta ragionevole di rendere disponibili le informazioni necessarie, ai fini della fornitura di elenchi e di servizi di consultazione accessibili al pubblico, in una forma concordata e a condizioni eque, oggettive, orientate ai costi e non discriminatorie; b) sia rispettato il diritto degli utenti di servizi telefonici accessibili al pubblico ad essere inseriti o esclusi dagli elenchi. Tutto ciò premesso, nel caso qui in decisione si ritiene non sussistano le condizioni previste per il riconoscimento dell'indennizzo poiché non è prevista alcuna forma di ristoro per la fattispecie di mancato inserimento dei dati nel DBU, essendo l'art. 11 del Regolamento indennizzi riferibile, come sopra evidenziato, esclusivamente agli elenchi di cui all'art. 55 del codice delle comunicazioni elettroniche (elenchi completi relativi alla rete urbana di appartenenza in forma cartacea e/o elettronica); 2) anche qualora si ritenesse di

potere riferire l'art. 11 del c.d. Regolamento indennizzi al caso in esame – cosa che, come visto al punto che precede, si esclude recisamente – dalla condotta contestata dal sig. XXX XXX XXX all'Operatore non deriverebbe in ogni caso alcun pregiudizio che debba o possa essere “compensato” tramite indennizzo. Se, come chiarisce l'Autorità nella citata Delibera 73/11/CONS, il presupposto dell'indennizzo ex art. 11 del Regolamento Indennizzi è il riconoscimento del pregiudizio che può derivare all'utente “in termini di perdita di contatti”, con la conseguente previsione di un equo ristoro parametrato agli anni di perduranza del “disservizio”, nel caso di specie il sig. XXX XXX XXX (Via XXXXXXXX – XXX XXX) risulta inserito nell'elenco telefonico generale presente on line con altre due utenze mobili (XXXXXXX e XXXXXXX) ed è pertanto reperibile; 3) a ciò si aggiunga che il considerevole lasso di tempo intercorso tra l'unico reclamo del 5 novembre 2023 e l'istanza di conciliazione del 7 dicembre 2024, con cui vengono formulate le richieste di ristoro economico, evidenzia una sostanziale carenza di interesse dell'istante ad avere i propri dati pubblicati, lasciando per contro trasparire la strumentalità della richiesta di inserimento e del successivo reclamo ai fini del conseguimento del vantaggio economico legato al possibile riconoscimento di un indennizzo. Alla luce di tutto quanto più sopra evidenziato, va rigettata anche la richiesta di indennizzo da mancata risposta a reclamo.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXXX XXXXX, del 16/01/2025, per i motivi di cui in premessa.

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 Responsabile della Struttura
ROBERTO SAINI