DETERMINAFascicolo n. GU14/806431/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX
XXXXXXX XX XXXX XXXXXXX - Visitel S.r.l. (Visioli 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. 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. 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 della società XXXXX XXXXXXX di XXXX XXXXXXX, del 21/01/2026 acquisita con protocollo n. 0019924 del 21/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 27 gennaio 2026, la società XXXXXX XXXXXXX (d’ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Visitel srl (d’ora in poi, anche solo Visitel od Operatore) i fatti di seguito rappresentati. Con pec del 17 marzo 2025, l’Utente trasmetteva a Visitel l’apposito modulo, debitamente compilato e sottoscritto, per richiedere la pubblicazione dell’utenza aziendale n. XXXXXXX negli elenchi telefonici pubblici (DBU); Visitel provvedeva alla pubblicazione negli elenchi solamente in data 14 ottobre 2025. Pertanto, l’istante chiede l’indennizzo previsto dal combinato disposto degli artt. 10,11 e 13 del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) per l’omessa o errata indicazione dell’utenza negli elenchi pubblici, quantificato nella misura complessiva di € 466,68 (indennizzo base di € 200,00/anno, riproporzionato per i sette mesi di ritardo in € 116,67 e moltiplicato per quattro essendo l’utenza di categoria affari). Con relazione depositata nel fascicolo, nei termini regolamentari (5 febbraio 2026), l’Istante ha replicato alle argomentazioni di controparte, precisando che: l’eccezione sulla modulistica incompleta è infondata e tardiva, in quanto la domanda di

inserimento nei DBU del 17 marzo 2025 è stata regolarmente ricevuta e presa in carico dall'Operatore ed inviata ai soggetti competenti, come dallo stesso ammesso in modo espresso nella PEC del 29 settembre 2025. Se la modulistica fosse stata realmente "incompleta" o "formalmente rifiutabile", la resistente avrebbe dovuto respingerla immediatamente, ovvero richiedere integrazioni formali senza ritardo; la resistente sostiene di essere tenuta unicamente alla "raccolta e inoltro" della richiesta, ma tale impostazione è giuridicamente errata, in quanto il gestore che offre al cliente la possibilità di inserimento in DBU assume nei suoi confronti un obbligo contrattuale di risultato ed è quindi tenuto a porre in essere tutti gli adempimenti necessari affinché la volontà dell'utente venga effettivamente soddisfatta, rispondendo dell'operato dei soggetti terzi di cui si avvale; la resistente afferma che la pratica sarebbe stata definita "nei tempi tecnici" una volta "correttamente formalizzata" nel settembre 2025, ma questa ricostruzione è contraddetta dalle stesse ammissioni della resistente che riconosce l'esistenza di una richiesta valida del 17 marzo 2025 mentre ammette poi che essa è stata "bloccata" e che la nuova immissione è avvenuta solo il 21 settembre 2025; l'argomentazione sulla "sproporzione" dell'indennizzo richiesto è giuridicamente irrilevante, in quanto esso non è una penale, né una forma di risarcimento discrezionale, bensì un importo parametrato dal regolamento in funzione del tipo di disservizio e della durata, mentre il canone mensile dell'offerta è del tutto irrilevante ed estraneo ai criteri della relativa quantificazione. Con atto acquisito al fascicolo nel rispetto dei termini regolamentari (13 febbraio 2026), l'Istante ha ulteriormente replicato alle controdeduzioni della controparte, ribadendo alcune considerazioni già espresse nella precedente memoria, tra cui, la contraddittorietà, sotto il profilo logico e giuridico, nelle versioni dei fatti dalla stessa fornite, e sottolineando che la prova dell'adempimento non può consistere in una mera annotazione interna del debitore, ma deve dimostrare evidenze esterne (log di presa in carico del soggetto terzo, ticket di accettazione, conferma di ricezione, esito procedurale).

Con memoria depositata il 4 febbraio 2026, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Visitel ha espresso le seguenti argomentazioni difensive: la modulistica prodotta dall'istante per l'inserimento/aggiornamento in DBU risulta incompleta, poiché non compilata in ogni sua parte, come richiesto ai fini dell'istruttoria. In particolare, nella sezione iniziale "Tipologia della richiesta (Barrare una delle due caselle)" non risulta selezionata alcuna opzione. Tale omissione rende la richiesta formalmente ambigua e, soprattutto, potenzialmente rifiutabile per incompletezza dei dati; l'obbligo della resistente è di raccogliere e inoltrare la richiesta di pubblicazione; la pubblicazione materiale in DBU è svolta dai soggetti della filiera competente, non dall'Operatore che ha regolarmente inoltrato la richiesta; a seguito del contatto intervenuto nel settembre 2025, la pratica è stata nuovamente sottoposta ai soggetti competenti. Successivamente, con PEC formale del 29 settembre 2025, la richiesta è stata formalizzata e gestita e la pubblicazione su DBU è stata quindi completata dal fornitore wholesale, con esito positivo, il 14 ottobre 2025, ossia entro un arco temporale compatibile con i tempi tecnici di lavorazione; l'utenza è business ed è riferita a servizio mobile con canone ad € 6,99/mese. La pretesa economica avanzata risulta sproporzionata rispetto al valore del rapporto contrattuale e alle circostanze oggettive del caso, in cui l'iter è stato definito in tempi tecnici una volta correttamente formalizzata la richiesta. Visitel ha concluso, richiedendo il rigetto delle richieste ex adverso. In risposta alla replica di parte istante, nei termini regolamentari (12 febbraio 2026), l'Operatore ha precisato che: il 18 marzo 2025, Visitel riceveva la documentazione e, nel rispetto dei canoni di diligenza professionale, provvedeva, già il 19 marzo 2025, al tempestivo inserimento della richiesta nel portale wholesale, come attesta l'estratto del sistema gestionale aziendale, sì che non corrisponde al vero l'assunto attoreo secondo cui la resistente non avrebbe fornito prova dell'inoltro tempestivo; la procedura proseguiva nell'ambito della filiera DBU, caratterizzata dall'intervento di soggetti terzi indipendenti e da tempistiche non direttamente governabili dall'operatore retail; nel periodo compreso tra aprile 2025 ed agosto 2025, non risulta pervenuta alcuna segnalazione, reclamo o richiesta di verifica in merito alla pubblicazione dell'utenza, sì che alcuna condotta omissiva o negligente è imputabile alla resistente; solo in data 3 settembre 2025, a seguito del primo contatto dell'utente volto a richiedere informazioni sulle tempistiche, si provvedeva immediatamente ad aprire un ticket di sollecito verso il fornitore wholesale, monitorando costantemente l'evoluzione della pratica; nel persistere dell'assenza della numerazione sugli elenchi pubblici, la resistente reiterava i solleciti fino alla definitiva conclusione della procedura, avvenuta nella prima metà del mese di ottobre 2025, con successiva trasmissione al cliente delle evidenze di avvenuta pubblicazione. Visitel ha quindi insistito per il rigetto delle richieste avversarie. Con annotazione depositata nel fascicolo il 13 febbraio 2026, l'Operatore ha controdedotto che: la modulistica trasmessa dall'istante presentava un'incompletezza formale, non essendo stata selezionata

la “Tipologia della richiesta”, ma tale profilo non è stato ritenuto ostativo all’avvio della procedura, tanto che, in un’ottica di collaborazione e buona fede, la resistente ha comunque provveduto all’inserimento della richiesta nel portale wholesale già in data 19 marzo 2025, assicurandone la tempestiva attivazione. Non sussiste pertanto alcuna incompatibilità tra il rilievo della suddetta incompletezza e l’avvenuto inoltro della pratica, avendo la resistente adottato una condotta diligente e cooperativa nell’interesse del richiedente; eventuali tempistiche di lavorazione sono riconducibili a fasi tecnico-operative che coinvolgono una pluralità di soggetti e non sono, pertanto, idonee a fondare una responsabilità della resistente, la quale ha gestito la pratica secondo le modalità operative previste e con la diligenza professionale richiesta.

In via preliminare, si osserva che l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, per le ragioni di seguito espresse, si ritiene che la richiesta di indennizzo per tardivo inserimento nel DBU dell’utenza telefonica aziendale n. XXXXXXXXXX non sia suscettibile di accoglimento. Attualmente, il quadro normativo prevede 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. Essa non si identifica quindi con gli elenchi telefonici, che, peraltro, hanno visto la progressiva sostituzione del “formato” on line, aggiornabile in tempi molto più veloci, al formato cartaceo o elettronico, aggiornato annualmente. A tale riguardo, l’art. 98-vicies quinquies (Servizi di consultazione degli elenchi) del D.lgs. 8 novembre 2021 n. 207, nel recepire l’art. 112 della Direttiva 2018/1972/UE, ha previsto che l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni provveda 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 in esame, si ritiene non sussistano le condizioni previste per il riconoscimento dell’indennizzo richiesto dall’Istante, posto che l’art. 11 del Regolamento indennizzi cit., riferibile esclusivamente - come sopra evidenziato - al mancato od errato inserimento dell’utenza negli 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), non contempla la fattispecie del tardivo inserimento nel DBU.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza della società XXXXXXXX XXXXXX di XXXXXX XXXXX, del 21/01/2026, 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