

DELIBERA N. 4/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / PAY STORE XXX

(GU14/715023/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 20/02/2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 12/11/2024 acquisita con protocollo n. XXX del 12/11/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di PAY STORE XXX (di seguito Pay Store), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 12/11/2024; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 07/11/2024), quanto segue.

“In data 26.03.2024 trasmettevo a mezzo PEC a Pay Store XXX, richiesta di inserimento del n. XXXXXX nel DBU, precisando di averli contattati telefonicamente per chiedere l'invio del modulo da poter compilare per la corretta gestione della mia richiesta e che gli stessi mi avevano comunicato di NON disporre di alcun modulo (né tantomeno lo stesso risultava, così come ora, reperibile sul sito dell'operatore).

Provvedevo pertanto ad indicare in un documento informatico, firmato digitalmente, tutti i dati necessari per la corretta gestione della mia richiesta, previsti dalle Delibere 36 e 180 /02/CONS.

Nessun riscontro è pervenuto alla mia richiesta, pertanto in data 24/04/2024 provvedevo a trasmettere un reclamo a mezzo PEC, sollecitando la gestione della mia richiesta.

Nessun riscontro è pervenuto al mio reclamo entro le tempistiche di cui all'Art. 8, co. 4 dell'all. A alla Delibera 179/03/CSP.

In data 05 e 07/10/2024 sollecitavo nuovamente un riscontro.

In data 07/10/2024 ricevevo una mail con il modulo da farmi compilare (modulo con intestazione della società Irideos XXX).

Provvedevo a contattarli telefonicamente comunicandogli che la richiesta era già stata da me trasmessa in data 26.03.2024.

Si rileva, altresì, che tutte le informazioni richieste nel modulo che mi hanno allegato sono state indicate nel documento da me trasmesso in data 26.03.2024.

L'operatrice mi ha comunicato che si limitava a ripetermi quando le era stato comunicato dal BackOffice.

Modulistica conforme da me trasmessa in data 26.03.2024, nessun riscontro pervenuto al reclamo.

La numerazione versa ancora oggi in stato di inesistenza nel DBU.

La presente istanza riguarda il mancato inserimento del numero XXXXXX nel DBU nell'annualità 2024.”.

Ciò premesso, l'istante richiede

“che l'operatore provveda ad adottare tutte le misure necessarie per ottemperare alla mia richiesta relativa alla pubblicazione della numerazione XXXXXX nel DBU.

Si richiede a titolo di indennizzo per il mancato inserimento della numerazione negli elenchi pubblici la somma di €200 per ogni anno di mancato inserimento (Art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS: €200/anno). Nel caso di specie si richiedono €200 per l'anno 2024.

Relativamente alla mancata risposta al reclamo del 24/04/2024, si richiedono €2,5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di €300 (Art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS: 2,5€/giorno fino ad un massimo di €300). Nel caso di specie si richiedono €300 non avendo mai ricevuto un riscontro al reclamo trasmesso all'operatore a mezzo PEC.”.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 500.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria del 10/12/2024, eccepisce quanto segue.

“Abbiamo allegato le varie mail inoltrate al cliente, l'ordine di acquisto della sim e il modulo inviato (che il cliente non ha mai compilato).

Ci teniamo a precisare che, dall'attivazione della sim, il cliente non ha mai ricaricato il numero causando la disattivazione della promozione richiesta in fase di acquisto.

Da qui possiamo dedurre che la sim non viene utilizzata almeno per il traffico uscente.

Ad ogni pec ricevuta abbiamo contattato il cliente telefonicamente e invitato il cliente a compilare il modulo per l'inserimento in DBU (vedi modulo allegato).

Ogni volta al termine della chiamata sembrava tutto risolto e poi il cliente inviava nuovo sollecito via pec, da qui possiamo dedurre la cattiva fede del cliente che coglieva ogni occasione per portarci in udienza nonostante la nostra buona fede.

Chiediamo quindi la chiusura del procedimento in quanto abbiamo effettuato tutte le operazioni e fornito tutta l'assistenza necessaria al cliente."

3. La replica dell'istante

L'istante, con memoria di replica del 23/12/2024, evidenzia quanto segue.

"In riferimento alle memorie prodotte da Pay Store XXX in data 10/12/2024, si rammenta che ai sensi delle Delibere AGCOM 36/02/CONS e 180/02/CONS, e del Provvedimento Garante per la protezione dei dati personali del 01.04.2010 n. 1711492, recante "Trattamento dei dati degli abbonati in caso di number portability", (Art. 3 premesse - I clienti che cambiano con number portability assimilabili ai "vecchi" clienti del Provvedimento):

In merito a quanto sopra evidenziato, si rappresenta che, nel caso in cui un soggetto attivi una nuova utenza telefonica, fissa o mobile, con un operatore diverso dal precedente indipendentemente dal fatto che il "vecchio" contratto di fornitura sia mantenuto in vita o meno il nuovo operatore, in qualità di unico titolare del trattamento, è tenuto a sottoporre al cliente il modulo di informativa e raccolta del consenso, di cui all'Allegato IV del Provvedimento.

In tale ipotesi, infatti, si instaura un nuovo rapporto di fornitura di servizi telefonici e il cliente deve essere messo in condizione di scegliere liberamente e consapevolmente in quali termini disciplinare il trattamento dei propri dati personali nei confronti del nuovo titolare, con particolare riferimento all'inserimento degli stessi nel DBU e alla conseguente pubblicazione negli elenchi telefonici.

Come noto, però, l'interessato/cliente, al momento dell'attivazione di una nuova utenza con un operatore diverso da quello precedente, può anche decidere di conservare il numero telefonico che gli era stato in precedenza assegnato, chiedendo la number portability (NP), ossia l'attribuzione del vecchio numero alla nuova utenza.

Anche in questo caso si verifica un'importante modifica nel rapporto di fornitura del servizio, poiché cambia il titolare del trattamento.

Pertanto, anche in tale evenienza gli operatori sono tenuti a sottoporre all'attenzione dei propri clienti il modello di informativa e richiesta di consenso di cui all'Allegato IV del Provvedimento, come del resto stabilito anche dall'art. 1, comma 4, della delibera 36/02/CONS dell'AGCOM, nonché dall'art. 2, comma 2 e art. 4, comma 2, della delibera n. 180/02/CONS, citate.

Tuttavia, in ragione del fatto che nella predetta ipotesi il numero telefonico non cambia e che, quindi, restano invariati tutti gli elementi oggetto di pubblicazione negli elenchi, si ritiene che i clienti che cambiano operatore con number portability, possano essere assimilati ai "vecchi" clienti presi in considerazione dal Provvedimento, ossia quei soggetti i cui nominativi erano già presenti negli elenchi pubblicati prima dell'entrata in vigore del nuovo regime degli elenchi telefonici.

Infatti, anche i predetti soggetti hanno già espresso in passato al proprio operatore le manifestazioni di volontà in merito all'inserimento nel DBU e, conseguentemente, negli elenchi, dei dati personali che li riguardano.

Si ritiene, pertanto, che per tali soggetti il nuovo operatore telefonico possa mantenere invariate le opzioni scelte in passato, in assenza di risposta al suindicato questionario nel termine di 60 giorni dalla ricezione dello stesso.

Resta ferma, naturalmente, la possibilità per i medesimi soggetti di manifestare in qualunque momento una diversa volontà, rivolgendosi anche successivamente al nuovo operatore.

Quanto alla concreta operatività del sistema sopra delineato, si ricorda che, in caso di passaggio di un cliente ad un nuovo operatore con number portability (c.d. operatore "recipient") essendo quest'ultimo a ricevere la relativa richiesta contestualmente alla richiesta di attivazione del nuovo servizio telefonico (abbonamento o scheda prepagata che sia), in qualità di "esclusivo titolare del trattamento dei dati personali conferiti dagli abbonati "portati" sulla propria rete" (cfr. art. 1, comma 2, delibera n. 180/02/CONS) lo stesso è tenuto a comunicare l'avvenuta richiesta all'operatore originario (c.d. donor o donating).

Solo dopo aver ricevuto tale comunicazione, il donor provvede alla cancellazione dell'utente "portato" dalla propria base di dati relativa agli elenchi di abbonati (cfr. art. 10, comma 2, delibera AGCom n. 78/08/CIR, delibera AGCom n. 274/07/CONS e s.m.i. e art. 7, delibera AGCom n. 41/09/CIR).

In relazione all'utenza XXXXX, oggetto di contenzioso, il contratto, allegato nel fascicolo documentale del procedimento, è stato sottoscritto con PAY STORE XXX in qualità di unico titolare al trattamento dei miei dati personali e il "CONSENSO AL

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PERSONE FISICHE* (ART. 7 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679)" è stato fornito esclusivamente a PAY STORE XXX (nome commerciale OPS! MOBILE).

Non si ritiene, pertanto, accoglibile la richiesta dell'Operatore di trasmettere un modulo di una Società terza a quest'ultima in quanto non è stato conferito alcun consenso al trattamento dei miei dati personali e, come previsto dalla suddetta normativa la richiesta va inoltrata all'operatore licenziatario di rete mobile con il quale è stato sottoscritto il contratto di attivazione.

Qualora L'Operatore ritenga il precedente modulo da me allegato con PEC del 26/03/2024 (n. protocollo ConciliaWeb XXX) privo di qualsivoglia elemento, li invito a procedere quanto prima a sottoporre alla mia attenzione il modulo di cui all'Art. 1, co. 3 let. a Del. 36/02/CONS riportante i dati del titolare del trattamento a cui ho conferito consenso al trattamento in fase di stipula del contratto.

Ai sensi dell'Art. 1, co. 1 Del. 180/02/CONS:

"Gli operatori di telecomunicazioni, secondo quanto disposto dall'art.2, comma 1 della delibera n. 36/02/CONS, sono considerati gli esclusivi titolari del trattamento di dati personali conferiti dai rispettivi abbonati e rispondono della loro qualità e conformità a qualsiasi manifestazione di volontà degli interessati. Gli accordi quadro di cui all'art.2, commi 2 e 3, della delibera n. 36/02/CONS devono prevedere le modalità tecniche tali per cui l'intervento sui dati sia riservato esclusivamente all'operatore con cui il soggetto titolare dei dati stessi ha sottoscritto un contratto. L'ulteriore organismo eventualmente preposto alla tenuta degli elenchi è considerato titolare del trattamento dei dati limitatamente ai profili di interoperabilità delle basi di dati e di sicurezza."

Né vale ad escludere la responsabilità dell'Operatore il rilievo mosso da PAY STORE XXX circa la mancanza di offerte attive e di credito residuo sulla SIM oggetto di istanza.

Invero, ben potrei decidere di mantenere attiva una Sim – con il relativo accesso alla rete mobile – al solo fine di ricevere telefonate o messaggi sulla numerazione che intendo pubblicare in Elenco: ciò non necessiterebbe l'attivazione di alcuna offerta né l'effettuazione di alcuna ricarica (salvo quella necessaria ad evitare la “scadenza” della sim e dunque a mantenere attiva l'utenza) (Cfr. Corecom Lombardia Determina GU14/XXX/2023).”.

4. La replica dell'operatore

In data 02/01/2025, l'operatore replica quanto segue.

“... con la presente, comunichiamo che abbiamo provveduto ad inoltrare richiesta per l'inserimento in DBU della numerazione oggetto del provvedimento direttamente al nostro operatore per il quale siamo ATR autorizzati ad operare per loro conto, così come indicato nella nostra contrattualistica

'con il presente contratto delega Paystore XXX (di seguito brand 'Ops!') per il tramite dell'Operatore IRIDEOS XXX (brand 'Noitel').

Ci teniamo a precisare che Ops! mobile è un ATR dell'operatore IRIDEOS XXX (brand Noitel del gruppo Retelit) e quindi la procedura corretta era di compilare il modulo che abbiamo inviato al cliente.”.

5. Motivazione della decisione

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

La prima richiesta (“che l'operatore provveda ad adottare tutte le misure necessarie per ottemperare alla mia richiesta relativa alla pubblicazione della numerazione XXXXXX nel DBU”) non verrà trattata, risultando essere già stata assolta da Pay Store (v. nota di Pay Store e replica dell'istante, entrambe caricate in Piattaforma il 22/01/2025).

La seconda richiesta (“si richiede a titolo di indennizzo per il mancato inserimento della numerazione negli elenchi pubblici la somma di €200 per ogni anno di mancato inserimento ... nel caso di specie si richiedono €200 per l'anno 2024”) non è accoglibile.

L'operatore afferma in memoria:

“Abbiamo allegato le varie mail inoltrate al cliente ... e il modulo inviato (che il cliente non ha mai compilato). ... Ad ogni pec ricevuta abbiamo contattato il cliente telefonicamente e invitato il cliente a compilare il modulo per l'inserimento in DBU (vedi modulo allegato). Ogni volta al termine della chiamata sembrava tutto risolto e poi il cliente inviava nuovo sollecito via pecChiediamo quindi la chiusura del procedimento in quanto abbiamo effettuato tutte le operazioni e fornito tutta l'assistenza necessaria al cliente”.

In relazione a quanto riferito dall'operatore, risulta, in effetti, agli atti:

- in data 26/03/2024, richiesta a Pay Store, da parte dell'istante, di inserimento in DBU dell'utenza XXXXXX;

- in data 26/03/2024, riscontro dell'operatore con invio in allegato del modulo per l'inserimento dell'utenza in DBU (circostanza non contestata dall'istante);

- in data 24/04/2024, reclamo dell'istante in merito a mancato inserimento in DBU dell'utenza;

- in data 24/04/2024, riscontro dell'operatore con secondo invio in allegato del modulo per l'inserimento dell'utenza in DBU (circostanza anch'essa non contestata dall'istante);

- in data 07/10/2024, riscontro dell'operatore (al sollecito dell'istante del 05/10/2024) con terzo invio in allegato del modulo per l'inserimento dell'utenza in DBU (circostanza ugualmente non contestata dall'istante).

La documentazione presente a fascicolo conferma, dunque, quanto riferito dall'operatore in ordine al pronto riscontro fornito all'istante, concretatosi in ripetuti invii del modulo per l'inserimento in DBU dell'utenza.

Rispetto, poi, al rilievo inerente l'intestazione del modulo inviato, il quale reca il nome della società IRIDEOS XXX, l'operatore chiarisce, correttamente, come ciò si giustifichi in ragione del fatto di esserne un ATR (Air Time Reseller), autorizzato, come tale, ad operare per suo conto, così come indicato anche nella stessa contrattualistica (allegata).

In base a tanto, si ribadisce quindi l'impossibilità di accogliere la suddetta richiesta.

Anche la terza ed ultima richiesta ("relativamente alla mancata risposta al reclamo del 24/04/2024, ... nel caso di specie si richiedono €300 non avendo mai ricevuto un riscontro al reclamo trasmesso all'operatore a mezzo PEC") non è accoglibile.

Tale reclamo, alla luce di quanto sopra riportato, risulta, infatti, essere stato prontamente riscontrato dall'operatore per fatti concludenti (ovvero, tramite invio in allegato, in pari data, del modulo per l'inserimento dell'utenza in DBU, così come richiesto dall'istante); deve, peraltro, ribadirsi come tale modulo fosse già stato inviato, una prima volta, all'istante in data 26/03/2024.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di PAY STORE XXX per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bologna, 20/02/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca