

DETERMINA Fascicolo n. GU14/749198/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 1Mobile XXX
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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 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 l'istanza dell'utente XXX, del 28/04/2025 acquisita con protocollo n. 0XXX del 28/04/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di 1Mobile XXX, di seguito 1Mobile, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 28/04/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 24/04/2025), quanto segue. "In data 14.06.2024 trasmettevo a mezzo PEC a CIM XXX richiesta di disattivazione delle utenze nn. XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX XXXXXX e cancellazione delle stesse dal DBU. In data 20.06.2024 perveniva riscontro dal gestore nel quale mi informava di aver cessato le utenze ed inoltrato le richieste di rimozione delle utenze dalla Base Dati Unica e di attendere i tempi tecnici necessari alla piattaforma. In data 07.03.2025 non avendo ancora visualizzato le richieste cancellazioni, trasmettevo, a mezzo PEC reclamo per la mancata cancellazione delle utenze indicate dal DBU. In data 12.03.2025 ricevevo riscontro con il rigetto del reclamo. La presente istanza riguarda la mancata cancellazione delle utenze nn. XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX dal DBU nelle annualità 2024 e 2025." Ciò premesso, l'istante richiede: a) che il gestore adotti qualsivoglia azione sia resa necessaria per

adempiere al corretto espletamento delle mie richieste di cancellazione delle utenze indicate dal DBU; b) indennizzo ai sensi dell'Art.11 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, pari ad €200/anno/utenza. Nel caso di specie si richiedono €1.000 per l'anno 2024 ed €1.000 per l'anno 2025. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.000. In data 05/07/2025, l'istante ha depositato documento intitolato "Nota integrativa", di cui tuttavia non può tenersi conto in questa sede, risultando tardivo (il relativo termine di deposito scadeva in data 03/07/2025, v. art. 16, comma 2, allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, ai sensi del quale "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica.").

IMobile, a supporto della propria posizione, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante, trattabili congiuntamente, risultano parzialmente accoglibili, come di seguito precisato. La richiesta di indennizzo ai sensi dell'art.11 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS può essere parzialmente accolta. In data 07/03/2025, l'istante inoltrava all'operatore un reclamo "in merito alla mancata rimozione delle utenze XXXXXX XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX dal DataBase Unico (DBU, per il periodo che va dal secondo semestre del 2024 fino al primo trimestre del 2025 (data del presente reclamo). In data 14.06.2024, ho inoltrato richiesta formale di cancellazione delle utenze dal DBU, ricevendo riscontro in data 20.06.2024, nel quale mi informavate che la richiesta era stata gestita e che la modifica sarebbe stata visibile dopo i tempi tecnici previsti. Tuttavia, successivi controlli hanno evidenziato che allo stato attuale le utenze risultano ancora presenti nel DBU, come dimostrato, ad esempio, dalla schermata seguente ...". IMobile replicava in data 12/03/2025, evidenziando che "abbiamo effettuato tutte le verifiche necessarie e confermiamo che lato operatore abbiamo correttamente richiesto la non pubblicazione dei numeri come già indicato in data 20/06/2024. Come confermato anche in precedenza, la richiesta di non pubblicazione potrebbe non essere stata recepita dai vari gestori (pagine bianche/gialle/si ecc.), ai quali Le consigliamo di rivolgersi per eventuali reclami o rimborsi. La Sua richiesta non è quindi accolta e non sono previsti indennizzi per i numeri indicati in oggetto.". Tuttavia, a supporto di quanto affermato, IMobile, come detto, non ha allegato agli atti alcunchè (memoria difensiva, documentazione) volto a confermare il reale compimento degli adempimenti di propria competenza necessari per soddisfare la richiesta ricevuta. In base a tanto, l'inadempimento dell'operatore in merito alla mancata rimozione delle utenze XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX - XXXXXX XXXXXX dal DataBase Unico deve dunque ritenersi confermato. Si richiama, a tal riguardo, delibera Corecom Lombardia n. 69/2022, ove viene espressamente chiarito che: "Se è vero che gli operatori non possono inserire, di propria iniziativa, il nominativo degli utenti negli elenchi telefonici, né disporre dei dati dei clienti in assenza di una loro espressa richiesta in tal senso (così, Agcom nella delibera n. 111/12/CIR), è anche vero che la Società, nel momento in cui offre alla propria clientela la possibilità di fruire di un determinato servizio (anche gratuito), è tenuta ad assicurare tutti gli adempimenti per garantirne l'erogazione. L'operatore, dunque, pur non avendo alcuna responsabilità materiale delle utenze negli elenchi, è tenuto agli ulteriori adempimenti per soddisfare la volontà del cliente (Corecom Abruzzo, delibera n. 14/15). In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio affermato più volte nella giurisprudenza di legittimità secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte, negoziale o legale, del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento". Ciò premesso, l'accertato disservizio lamentato dall'istante, pur astrattamente riconducibile, seppure in via analogica, alla fattispecie di cui all'art. 11, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, non risulta, peraltro, quantificabile con esattezza in questa sede, non essendone, infatti, determinabile il dies a quo (la cancellazione dei numeri avviene, infatti, secondo tempi decisi in via esclusiva dai soggetti terzi tenuti alla stessa, in merito ai quali è ragionevole ritenere che un operatore non possa incidere in alcun modo) e, dunque, in conseguenza di ciò, neppure il preciso arco temporale indennizzabile, comunque sia certamente inferiore ad un anno intero (basti ricordare che la richiesta di cancellazione recava la data del 14/06/2024), lasso di tempo minimo cui fa, invece, espresso riferimento il suddetto art. 11 ("euro 200 per ogni anno di disservizio" è scritto nella norma). Valutate tutte le circostanze del caso (ovvero, in particolare: verificarsi del disservizio a partire da data incerta; arco di tempo indennizzabile

certamente inferiore all'intero anno 2024), può dunque farsi ricorso al principio di equità di cui all'art. 13, comma 7, del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, e riconoscere all'istante, a titolo di indennizzo per il disservizio patito (valutato unitariamente, a prescindere dal numero di utenze coinvolte), un importo pari ad euro 50,00 (cinquanta/00). Si evidenzia, a tal riguardo, che le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, espressamente disponevano, tra l'altro, che "... ove necessario e possibile, la pronuncia potrà essere adottata anche in applicazione di principi di equità, adeguatamente motivati". Infine, stante quanto emerso, si sollecita il gestore ad attivarsi nuovamente, assumendo ogni iniziativa utile (rientrante nelle proprie competenze), affinché la richiesta di cancellazione delle utenze indicate dal DBU (ad oggi, ancora presenti, v. doc. "Numerazioni presenti al 28/04/2025" allegato dall'istante) sia resa effettiva.

DETERMINA

- 1Mobile XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 28/04/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di 1Mobile XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. 1Mobile XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo equitativo di euro 50,00 (cinquanta/00), ai sensi dell'art. 11, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (applicato analogicamente). 3. 1Mobile XXX, inoltre, è tenuta ad assumere ogni iniziativa utile affinché la richiesta di cancellazione delle utenze indicate dal DBU sia resa effettiva. 4. 1Mobile XXX, infine, è tenuta ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
GINO PASSARINI