



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 119/17/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LANDOLFI / VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/1726/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 2017;

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. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”* come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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 *“Regolamento indennizzi”*;

VISTA l'istanza del sig. Landolfi, del 11 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica n. 0824310XXX di tipo *business*, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “Società”) il mancato inserimento negli elenchi telefonici dei dati relativi alla propria utenza per il periodo relativo agli anni 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014 e 2014/2015.

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto nei confronti dell’operatore:

- i. la liquidazione dell’indennizzo per omessa indicazione negli elenchi telefonici nella misura di euro 800,00 per ogni anno di mancato inserimento.

In sede di udienza, l’istante ha precisato che Vodafone non ha mai inviato all’utente alcuna modulistica dalla quale si potesse evincere la volontà dell’utente di richiedere l’inserimento o meno nell’elenco, né l’operatore ha dimostrato la spedizione del predetto modulo. In merito al mancato esperimento di reclami precedenti, l’istante ha precisato di non essersi accorto fino al 2015 del mancato inserimento del suo nominativo nell’elenco. La parte istante ha sottolineato che il contratto tra le parti è stato sottoscritto alla presenza di un agente e, pertanto, quest’ultimo, rappresentando Vodafone, non ha fatto presente all’utente la necessità di sottoscrivere un modulo per l’inserimento nell’elenco né la possibilità di poterlo reperire sul sito dell’operatore. L’istante ha precisato che, prima di passare con Vodafone, l’utenza compariva sull’elenco telefonico e che tale circostanza è riscontrabile in quanto gli elenchi sono facilmente consultabili.

La parte istante non ha accettato la proposta conciliativa formulata dall’operatore.

2. La posizione dell’operatore

Vodafone, in sede di udienza, ha contestato integralmente le richieste dell’istante, eccependo che la parte non ha allegato l’apposita modulistica contenente la richiesta di inserimento negli elenchi telefonici. La Società ha precisato che la richiesta di attivazione è avvenuta nel dicembre 2010 e che all’epoca *“non era ancora disciplinata la procedura per cui lo status relativo alla pubblicazione dei dati negli elenchi resta invariato nonostante il cambio di gestore telefonico. Invero, precedenti delibere dell’Agcom statuiscono che non sussiste responsabilità dell’operatore per omesso inserimento negli elenchi in assenza del modulo di richiesta attestante la prestazione di consenso all’inserimento nell’elenco cartaceo. Inoltre, si rileva che sia agli atti sia nei sistemi Vodafone non sono presenti reclami o segnalazioni in relazione a tale circostanza. Questo fatto riveste a parere di Vodafone una rilevanza fondamentale nella determinazione e quantificazione degli indennizzi atteso che il gestore a causa del comportamento omissivo dell’istante non è stato posto in grado di risolvere tempestivamente la problematica lamentata soltanto con la presente procedura”*.

La Società ha precisato, inoltre, che *“il contratto non è stato registrato vocalmente in quanto sottoscritto dall’istante tramite agente. Inoltre, fa presente che la modulistica per la richiesta di inserimento dei dati nel database unico degli elenchi è facilmente recuperabile sul sito di Vodafone. Non può essere imputabile a Vodafone la carenza di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

diligenza dell'istante che, peraltro, ha sottoscritto un contratto business laddove lo stesso non ha richiesto l'inserimento dei propri dati negli elenchi. Rileva, comunque, che l'istante non ha mai presentato nessun reclamo a Vodafone, nemmeno tardivo, prima di avviare l'istanza al Corecom Campania”.

L'operatore ha affermato che “*il servizio è cessato il 22 luglio 2013*” e che non risulta provata la circostanza che prima di passare con Vodafone, l'utenza interessata comparisse sull'elenco telefonico.

La Società ha formulato una proposta conciliativa della controversia non accettata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Nel merito, si è rilevato che risulta pacifico tra le parti che, al momento della conclusione del contratto, l'utente non ha sottoscritto il modulo finalizzato alla pubblicazione dei dati relativi alla propria utenza sugli elenchi telefonici pubblici.

In ragione del mancato deposito in atti della documentazione contrattuale, risulta priva di riscontro l'affermazione di Vodafone secondo la quale, al momento della sottoscrizione del contratto, non era applicabile la disciplina che prevede, in caso di *number portability*, la conservazione delle scelte fatte dall'utente con il precedente operatore relativamente alla presenza in elenco dei dati e delle informazioni già fornite.

Si rileva, peraltro, che la disciplina in materia di DBU non prevede, in caso di cambio di gestore, l'esonero dell'operatore dalla consegna o dall'invio del questionario di cui all'Allegato IV del provvedimento del Garante del 15 luglio 2004 per l'acquisizione del consenso all'inserimento dei dati del cliente nel DBU e negli elenchi telefonici; come precisato nel provvedimento sul “*Trattamento dei dati degli abbonati in caso di number portability*” del 1 aprile 2010 del Garante per la protezione dei dati personali, “*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*”.

La citata normativa del Garante prevede, infatti, che “*gli abbonati che cambiano operatore telefonico richiedendo la conservazione del loro numero (c.d. number portability), i quali non rispondano al questionario di cui all'Allegato IV del provvedimento del Garante del 15 luglio 2004 entro 60 giorni dalla ricezione dello stesso, conservino le opzioni relative all'inserimento dei loro dati nella base di dati unica di cui alla delibera AGCom n. 36/02/CONS e negli elenchi manifestate al precedente operatore*”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Per quanto appena considerato, deve ritenersi che, in mancanza di prova da parte di Vodafone della consegna all'utente del predetto modulo o, comunque, dell'adempimento dell'obbligo informativo circa la possibilità di reperirlo sul sito internet della società, l'operatore deve ritenersi responsabile del lamentato mancato inserimento negli elenchi pubblici quantomeno per la prima annualità 2011/2012, corrispondendo all'istante l'indennizzo di euro 200,00 previsto dall'art. 10 del *Regolamento indennizzi*, nella misura quadrupla di euro 800,00 (ottocento/00), in applicazione dell'art. 12 del citato regolamento, trattandosi di utenza di natura *business*.

Tenuto conto che l'istante ha dichiarato di essersi accorto nell'anno 2015 del mancato inserimento dei propri dati negli elenchi telefonici e che non ha formalizzato alcun reclamo o richiesta di inserimento all'operatore, si ritiene, anche in applicazione del principio generale sul concorso del fatto colposo del creditore di cui all'art. 1227 c.c., che l'indennizzo previsto per la fattispecie in esame non è liquidabile per le annualità successive alla prima.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore dello stesso, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00, considerato che la parte ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM ed ha partecipato all'udienza tenutasi innanzi all'Autorità per il tramite del delegato incaricato della sua rappresentanza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Landolfi nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 800,00 (ottocento/00), a titolo di indennizzo per omesso inserimento dei dati relativi all'utenza *business* n. 0824310XXX negli elenchi telefonici pubblici in relazione alla annualità 2011/2012.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori*

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. 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.

Roma, 13 settembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi