



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 37/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ME.MA BOMBONIERE DI M. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 875/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 marzo 2016;

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. 656/15/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*”;

VISTA l’istanza della ditta Me.Ma Bomboniere di M., del 15 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La ditta istante, intestataria dell’utenza n. 0824970xxx di tipo *business*, ha lamentato l’errato inserimento della predetta numerazione da parte della società Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.) nell’elenco Pagine Bianche dell’anno



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2014/2015, trattandosi di utenza telefonica di cui l'istante non aveva più la disponibilità a partire dall'11 giugno 2014.

Più precisamente, nel corso del procedimento, l'istante allegava le seguenti circostanze di fatto oggetto della controversia in esame:

a) in data 28 marzo 2014, richiedeva la portabilità/migrazione della propria utenza, sia per la linea voce che per la linea dati, da Telecom Italia S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A.; trascorsi 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto, l'istante contattava l'operatore prescelto poiché la portabilità non si era ancora perfezionata;

b) in data 9 giugno 2014, inviava a mezzo fax comunicazione a Vodafone Italia S.p.A. per chiedere l'annullamento del contratto sottoscritto, stante l'inadempimento del gestore essendo ormai trascorsi 70 giorni dalla sottoscrizione del contratto;

c) in data 11 giugno 2014, subiva l'interruzione dei servizi voce e dati, in ragione della cessazione dell'utenza da parte di Telecom Italia S.p.A.;

d) contattato il servizio clienti Telecom, quest'ultimo dichiarava che non era possibile la procedura di rientro della numerazione 0824970xxx, poiché il numero era passato nella disponibilità della società Vodafone Italia S.p.A., la quale, tuttavia, non aveva provveduto all'attivazione dei servizi. In ragione della perdita del numero, l'istante si vedeva costretta ad attivare una nuova utenza con Telecom Italia S.p.A., con conseguente impossibilità di utilizzare la numerazione di cui era intestataria da oltre 5 anni; per la perdita della suddetta numerazione, nel corso della procedura di definizione della controversia promossa nei confronti di Vodafone, l'istante ed il gestore sottoscrivano un verbale di accordo presso l'Autorità in data 12 marzo 2015;

e) la nuova utenza attivata con Telecom veniva correttamente inserita dal predetto operatore negli elenchi telefonici per l'anno 2014/2015;

f) Vodafone Italia S.p.A., invece, non provvedeva a comunicare alla società Seat Pagine Gialle di non inserire nell'elenco telefonico per l'anno 2014/2015 la numerazione 0824970xxx ormai perduta e, tanto, nonostante l'aggiornamento dei predetti elenchi avvenisse in data 10 luglio 2014, a distanza di un mese dal passaggio dell'utenza nei sistemi Vodafone;

g) il predetto contegno di Vodafone determinava la compresenza nell'elenco telefonico per l'anno 2014/2015 sia della numerazione 0824970xxx, ormai perduta, sia della nuova utenza attivata dall'istante con Telecom, generando confusione nei clienti della ditta istante.

In ragione dei descritti contegni di Vodafone Italia S.p.A., la parte istante ha richiesto:

- (i) la liquidazione di un indennizzo in applicazione della delibera n. 73/11/CONS, tenendo conto della tipologia *business* dell'utenza;
- (ii) il rimborso delle spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di udienza di discussione della controversia, ha dichiarato che la Società *“in primis eccepisce la inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel merito, eccepisce che la numerazione è stata già oggetto di precedente contenzioso trattato sempre davanti codesta Autorità in cui non è stato fatto presente la problematica oggi in esame. In particolare, l'istante è stato indennizzato a seguito di accordo per la perdita della numerazione avvenuta durante la procedura di migrazione in Vodafone, il numero, invero, non è mai stato importato in Vodafone. Ciò posto, Vodafone non si ritiene responsabile della pubblicazione del numero nelle Pagine Bianche per l'anno 2014/2015 atteso che non ha mai ricevuto alcuna richiesta di disinserimento dalla parte o altro tipo di reclamo attinente all'oggetto della controversia. Nessuna norma impone attualmente di comunicare modifiche ai dati contenuti negli elenchi senza previa richiesta del soggetto titolare dell'utenza. Da quanto in atti, non è dato evincere un particolare interesse della parte a tali modifiche atteso che l'unica azione intrapresa dalla stessa è stata l'azione nei confronti di Vodafone ai fini dell'ottenimento dell'indennizzo secondo le procedure previste dalla delibera n. 173/07/CONS allegato A)”*.

Ferme le difese svolte, Vodafone Italia S.p.A., in ottica conciliativa, formulava proposta transattiva della controversia che l'istante non accettava.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone in sede di udienza circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione.

La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Per quanto riguarda la richiesta dell'istante *sub i)*, di liquidazione di un indennizzo in applicazione della delibera n. 73/11/CONS, la stessa non può essere accolta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In via preliminare, occorre premettere che la problematica in questione attiene all'errato inserimento negli elenchi telefonici per l'anno 2014/2015 da parte di Vodafone Italia S.p.A. di una numerazione ormai perduta a causa dell'omessa portabilità della stessa da parte del predetto operatore.

Risulta pacifico dagli atti del procedimento, nonché dalle informazioni acquisite anche per mezzo della richiesta di integrazione istruttoria formulata dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., che, da un lato, l'operatore, in occasione dell'avvio della procedura di portabilità dell'utenza *de qua*, nel mese di marzo 2014, in assenza di diversa manifestazione di volontà del cliente, ha mantenuto invariata l'opzione, scelta in passato dall'utente, di inserimento negli elenchi telefonici della numerazione e che, dall'altro, l'utente non ha mai formulato alcuna richiesta di disinserimento dei propri dati dai predetti elenchi.

A fronte del mancato espletamento della portabilità dell'utenza interessata e della conseguita perdita della numerazione, l'omessa comunicazione di disinserimento del numero in questione da parte di Vodafone alla società che cura la pubblicazione delle utenze negli elenchi telefonici non risulta essere condotta esigibile da parte del gestore.

Nonostante sia palese l'inutilità della pubblicazione sugli elenchi telefonici di una numerazione non più disponibile per l'utente, non risulta, tuttavia, ascrivibile all'operatore l'omessa richiesta di disinserimento del numero perduto negli elenchi telefonici, tenuto conto che qualsivoglia scelta relativa ai dati personali conferiti dagli abbonati portati sulla rete del gestore deve essere manifestata esclusivamente dall'utente e non può essere operata dal gestore stesso.

Il quadro normativo di riferimento in materia di trattamento dei dati degli abbonati in caso di *number portability* è costituito dalle delibere dell'Autorità n. 36/02/CONS recante *“Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale”* e n. 180/02/CONS recante *“Regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative”*, nonché dai provvedimenti adottati dal Garante per la protezione dei dati personali, tra i quali, nello specifico, il provvedimento dell'1 aprile 2010 con il quale il Garante *“ai sensi degli artt. 143, comma 1, lett. b) e 154, comma 1, lett. c) del Codice dispone 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”*.

La delibera n. 180/02/CONS prevede, all'art. 1, comma 1 e 2, che *«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 dei dati personali conferiti dai rispettivi abbonati e rispondono della loro qualità e conformità a qualsiasi manifestazione di volontà degli interessati [...] In caso di portabilità del numero, l'operatore recipient è l'esclusivo titolare del trattamento dei dati personali conferiti*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dagli abbonati “portati” sulla propria rete, ai sensi del precedente comma 1 ed opera nel rispetto di quanto stabilito dal presente provvedimento” e, all’art. 3, comma 8, che “Le manifestazioni di volontà e le richieste degli interessati devono essere documentate per iscritto e non devono comportare oneri per gli interessati medesimi”.

Nella specie, dunque, non può configurarsi una ipotesi di errato inserimento, tenuto conto che l’utente, una volta avvenuta la perdita della numerazione, per evitare che la stessa fosse nuovamente pubblicata nell’elenco 2014/2015, avrebbe dovuto dare comunicazione scritta all’operatore circa la propria volontà di cancellare i propri dati, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente.

Per quanto riguarda le spese di procedura, oggetto di richiesta da parte dell’istante *sub ii)*, visto il mancato accoglimento dell’istanza, si ritiene equo compensare tra le parti le stesse, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità rigetta l’istanza della ditta Me.Ma Bomboniere di M. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, 15 marzo 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni