

DELIBERA N. 44/09/CIR

Definizione della controversia ADG ... SRL/Vodafone Omnitel N.V.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 luglio 2009;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del giorno 25 settembre 2007 (prot. n.56739), con la quale la società XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante dott. XXX, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V.;

VISTA la nota del 06 novembre 2007 (prot. n. 65963) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 22 novembre 2007, successivamente rinviata alla data del 28 novembre 2007;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 28 novembre 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Risultanze istruttorie.**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, nonché delle risultanze dell'audizione tenutasi in data 28 novembre 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

il Dott. XXX, in qualità di rappresentante, della società XXX S.r.l., intestataria dell'utenza telefonica n. YYY, ha evidenziato che, in data 4 aprile 2007, la medesima società veniva contattata da un operatore del Call center di Vodafone, il quale chiedeva di conoscere con quale gestore telefonico la stessa ADG avesse rapporti e di quante utenze telefoniche disponesse. In risposta alla predetta richiesta, parte istante puntualizzava di non poter fornire tali informazioni ad un soggetto non conosciuto che peraltro utilizzava un'utenza priva dell'identificativo di chiamata. Al che l'operatore di Call center concluse la telefonata utilizzando espressioni offensive nei riguardi dell'interlocutore della predetta società. L'istante chiedeva, quindi, un risarcimento economico di Euro 1.000,00 e la rimozione dei dati societari dal database in possesso del gestore Vodafone, nonché dai loro incaricati. In sede di audizione, tenutasi in data 28 novembre 2007, la parte istante, nel riportarsi integralmente a quanto dedotto ed argomentato nell'istanza introduttiva del presente procedimento, ha chiesto l'integrale accoglimento delle richieste già formulate, ribadendo, in particolare, la violazione del codice dei dati personali, del codice delle comunicazioni e delle norme di buona condotta. Più specificamente, nel corso della citata audizione, l'istante dopo aver ribadito di essere stato contattato da un operatore di Call center che gli aveva offerto dei servizi Vodafone, rilevava che "il Codice delle comunicazioni e le norme sulla privacy prevedono l'obbligo di far identificare l'operatore che contatta i clienti". Inoltre il Dott. XXX riferiva che "XXX non aveva mai conferito alcuna autorizzazione ad alcun gestore per quanto riguarda l'attivazione di servizi di telefonia mobile". In particolare evidenziava che, nell'ambito della stessa telefonata, gli erano state rivolte numerose domande, anche di natura personale. Per queste ragioni l'istante sosteneva che il comportamento assunto da un operatore di Vodafone fosse in violazione del Codice dei dati personali, del Codice delle comunicazioni e delle norme di buona educazione. Il Dott. XXX evidenziava, altresì, che l'utente non era tenuto a rispondere alle domande di natura personale a lui rivolte. Nel corso dell'udienza la controparte Vodafone Omnitel N.V. eccepeva che la telefonata in questione non risultava essere stata effettuata né direttamente né indirettamente da Vodafone, sottolineando inoltre di aver compiuto tutti gli accertamenti possibili". Inoltre precisava che, "nella fase in cui era stata effettuata la presunta telefonata, Vodafone non aveva avuto in corso alcuna campagna di acquisizione dei clienti".

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In base alla documentazione disponibile in atti ed alle dichiarazioni rese in udienza si ritiene di non poter accogliere l'istanza sotto distinti profili.

In primo luogo, infatti, in base alla ricostruzione effettuata dall'utente, la fattispecie (che sembra soprattutto concernere un uso non consentito di dati personali a fini promozionali o le cosiddette chiamate di disturbo, disciplinate dal Codice per la protezione dei dati personali) rientra nelle competenze di altra istituzione di garanzia, vale a dire il Garante per la protezione dei dati personali.

Inoltre, anche qualora la vicenda fosse riconducibile alle competenze di quest'Autorità in tema di trasparenza e di comunicazioni alla clientela, rimane insuperabile il fatto che la società ha negato di aver mai effettuato la telefonata oggetto di controversia né, d'altro canto, risulta in atti l'attivazione di un servizio da parte della stessa Vodafone, a riprova del suo intervento, eventualmente anche indiretto. Ne consegue che la domanda non è accoglibile perché non è comunque possibile affermare la responsabilità della società convenuta.

CONSIDERATO pertanto che, alla luce degli elementi complessivamente assunti nel corso dell'istruttoria, sia da disporsi l'invio della denuncia alla citata Autorità, ma il rigetto della domanda in questa sede;

CONSIDERATO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

Il non accoglimento delle richieste avanzate dalla parte istante.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 24 luglio 2009

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola