



Consiglio Provincia autonoma di Trento  
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 11

Prot. n. 20195 dd 9 ottobre 2019

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE  
PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX\_TELECOM ITALIA  
SPA\_WINDTRE (GU14/120943/2019)

Il giorno 9 ottobre 2019

ad ore 14.00

si è riunito a Trento presso la propria sede

**IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

Presenti: Il Presidente Marco Sembenotti  
Il Componente Adele Gerardi  
Alessio Marchiori

Corecom Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento

NELLA riunione del Corecom Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento del 9 ottobre 2019;

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 modificato 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", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni VISTA la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni" e s.m.;

VISTA l'istanza di XXXX del 10/05/2019 acquisita con protocollo n. 0200984 del 10/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente, a seguito di un trasloco della propria sede lavorativa da Trento a Rovereto, ha cambiato la numerazione dell'utenza in quanto quella storica aveva un prefisso non riconducibile al Comune di Rovereto. Contestualmente ha provveduto ad inviare all'operatore Wind Tre lettera di disdetta in data 20 settembre 2018 e una richiesta di cancellazione sull'elenco telefonico alla SEAT e Pagine Bianche che, peraltro, hanno informato l'ing. Vito Bertè che tale competenza spettava all'ultimo gestore al quale era abbonato. A febbraio 2018 ha presentato un tentativo di conciliazione nei confronti di Wind Tre che in sede di udienza ha precisato che l'utenza era rientrata nelle disponibilità di TIM in data 16 novembre 2017. Successivamente l'istante provvedeva ad indire una conciliazione nei confronti di quest'ultimo operatore e in sede di udienza è emerso che la cancellazione non poteva essere effettuata perché competeva all'ultimo gestore, ovvero Wind Tre. In questa sede le richieste dell'utente sono:

- i) cancellazione dell'utenza 0461/XXXX dall'elenco telefonico;
- ii) indennizzo per mancata cancellazione di € 200,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

TIM, nelle memorie prodotte, evidenzia l'estraneità ai fatti oggetto del contenzioso e precisa che la linea in argomento è nativa "TIM" ma successivamente migrata ad OLO Windtre. Sottolinea che in data 16 novembre 2017 la linea è stata cessata da Wind Tre con inserimento del seguente ordinativo: "Cessazione ULL/Ulld + NP da Olo Wind-Infostrada". Ribadisce che la cancellazione spetta all'ultimo gestore della numerazione.

Wind Tre, nella controdeduzioni inviate, mette in evidenza che la linea, in argomento, era attiva su propria rete dal 18 giugno 2013 e cessata, su richieste dell'istante, in data 16 novembre 2017. Richiama le disposizioni sia dell'Autorità Garante dei Dati Personali che dell'Agcom in merito all'inserimento dei dati nel "database unico" (Delibere Agcom n. 118/11/CIR, n. 1/11/CIR, e n. 179/03/CSP) ed evidenzia che in sede di migrazione da TIM a Wind Tre l'utente era già presente nell'elenco telefonico e che di conseguenza non era necessario compilare alcun modulo per l'inserimento dei dati. Infine rileva che "la documentazione esibita da controparte, per eventuale cancellazione della numerazione, non è rivolta a Seat Pagine bianche che avrebbe potuto, su richiesta dell'utente, cancellare la contestata presenza dell'utenza in elenco".

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. In primo luogo si osserva che nelle due udienze - il 22 luglio 2019 con un rinvio all'11 settembre 2019 - non si è addivenuti ad un accordo e che nell'ultimo incontro l'operatore Wind Tre ha dichiarato l'impossibilità tecnica, per il momento, di effettuare suddetta cancellazione.

In via preliminare si deve evidenziare che la problematica è riferibile all'elenco telefonico 2018/2019.

L'art. 4, comma 3, lett. f), del. Agcom n. 179/03/CSP dispone che "gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere Agcom n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS". Queste ultime, in particolare, prevedono, che l'inserimento dei dati personali degli abbonati nella "base dati unica" (c.d. DBU), da cui vengono attinti i dati pubblicati negli elenchi telefonici, avvenga sulla base del consenso manifestato per iscritto dagli utenti, i quali – nell'esercizio di tale facoltà – devono esprimere in modo inequivocabile la propria volontà di essere presenti negli elenchi comunicando tutti i dati necessari.

Ferma restando l'esclusione di qualsiasi responsabilità dell'operatore in ordine alla pubblicazione materiale delle utenze sull'elenco telefonico, alcune riflessioni, tuttavia, sono opportune in merito alla condotta di WindTre a partire dalla richiesta dell'utente, avvenuta via pec in data 30 gennaio 2018. Sebbene il gestore abbia ricevuto le doglianze di parte istante, non ha concretamente agito per soddisfare tale richiesta.

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), non si può non riconoscere nel caso in esame la precisa volontà dell'utente, formulata con il reclamo del 30 gennaio 2018 e ribadita il 5 febbraio 2018 di ottenere la cancellazione della propria utenza, precisa volontà alla quale non è seguita una condotta del gestore soddisfacente delle esigenze manifestate dal cliente.

Per quanto sin qui esposto si ritiene che il disservizio consistente nella mancata cancellazione nell'elenco telefonico 2018/2019 sia da imputarsi esclusivamente all'operatore Wind Tre con conseguente riconoscimento di un indennizzo in virtù dell'art. 11, comma 1 alla delibera 347/18/CON di € 200,00 per ogni anno di disservizio, ammontare quadruplicato essendo il servizio di tipo affari (art. 13, comma 3) per un ammontare complessivo di euro 800,00 (ottocento/00). Alcuna responsabilità può essere imputabile a Tim.

### DELIBERA

1. Il Corecom delibera di accogliere l'istanza dello XXX nei confronti della società WINDTRE SPA per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre è tenuta alla cancellazione nell'elenco telefonico pubblico dei dati relativi all'utenza 0461/237744 ed a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

1. euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per la mancata cancellazione nell'elenco telefonico pubblico.

3. La società Wind Tre è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

IL PRESIDENTE

- F.to Marco Sembenotti -