

**DELIBERA N. 26/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX /Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)  
(GU14/238919/2020)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 04/02/2020 acquisita con protocollo n. 0050393 del 04/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui all’utenza n. 05782xxxx (codice cliente n. 2355354xxxx), contesta all’operatore Vodafone S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), di seguito, per comodità, Vodafone, il mancato inserimento negli elenchi telefonici, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue.

- con reclamo inviato a mezzo PEC in data 25 giugno 2019 lamentata di aver riscontrato “*che, nonostante ben tre sentenze del G.d.P. di xxx, (...), tutte relative alla mancata inserzione del[lo] studio [intestato all’istante] negli elenchi telefonici “Pagine Bianche” della provincia di xxx, sorprendentemente anche in quelli (...) distribuiti [per gli anni] (2019/2020), l’omissione persiste per la sesta volta ed anzi ricomprende anche le “Pagine Gialle” ad esse accorpate*”;
- nel reclamo chiedeva il “*risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali, arrecato per colpa grave data la reiterazione*”;
- il reclamo rimaneva inesitato, come dichiarato in istanza.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 25/06/2019 (vedi Pec) E. 300,00*”;
- ii) “*Indennizzo per mancato inserimento negli elenchi telefonici “Pagine Bianche” xxx 2019/2020 (utenza Business) E. 1.600,00*”.

In data 12 dicembre 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

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

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 23 marzo 2020, ha *“evidenzia[to] l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente per i motivi di seguito indicati”*, osservando che in *“seguito agli accertamenti effettuati a sistema circa la contestazione presentata dall'utente avente ad oggetto l'errato / mancato inserimento elenchi telefonici e la mancata / tardiva risposta ai reclami sul numero 05782xxxx, oggetto della controversia, risulta che parte ricorrente si è già rivolto al Corecom Toscana ed al Giudice di Pace di xxx per lo stesso motivo di contestazione”*.

L'operatore ha, inoltre, aggiunto *“che le utenze del cliente 05782xxxx e 05782xxxx, in ogni caso, non sono più attive con il gestore TeleTu a far data dal 28.11.2019 a seguito di migrazione verso altro gestore”*.

L'operatore ha dedotto che *“[i]n forza di quanto sopra espresso, quindi, l'odierna scrivente conferma la correttezza del proprio operato ed insiste per il rigetto delle richieste di indennizzo avanzate”*.

Inoltre ha *“[n]el merito, poi, (...) eccepi[to] che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente”*.

Infine *“[s]otto il profilo amministrativo e contabile [l'operatore ha] precisa[to] che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”*.

## **3. La replica dell'istante.**

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 25 marzo 2020, ha *“contesta[to] in toto il contenuto della memoria Vodafone del 23/03/2020, rilevandone le argomentazioni temerarie e clamorosamente smentite dalla documentazione contabile e fiscale proveniente dalla stessa Vodafone”*.

Parte istante ha contestato quanto sostenuto dall'operatore in merito al fatto che, come sostenuto da Vodafone, l'utente era al momento della presentazione delle memorie disattivo. L'utente *“a dimostrazione di come tale affermazione non sia veritiera, [ha prodotto] n. 3 fatture Vodafone: - n. 2375351xxxx di data 08/12/2019; - n. AM0059xxxx del 15/01/2020; - n. AM0491xxxx del 12/03/2020”*.

Parte istante ha, quindi, osservato che “[t]ale documentazione costituisce prova certa di come il rapporto tra il ricorrente e Vodafone sia tutt’ora in essere”.

Inoltre parte istante “[p]er scrupolo difensivo (...) [ha] evidenzia[to] come le argomentazioni avversarie, anche qualora fossero veritiere, sarebbero assolutamente irrilevanti, in quanto la responsabilità dell’omissione dagli elenchi telefonici per gli anni 2019/2020, sarebbe sempre e comunque da imputarsi al gestore con il quale il ricorrente aveva il rapporto alla data dell’aggiornamento degli stessi: 09/03/2019 come riportato in calce alla copertina degli elenchi (vedi estratto prodotto)”. L’istante ha “allega[to] n 3 fatture Vodafone per il corrispondente periodo: - n. 2375155xxxx del 08/12/2018; - n. 2375192xxxx del 08/02/2019; - n. 2375227xxxx del 08/04/2019”.

Infine parte istante ha ritenuto opportuno “precisare che il ricorrente per l’omissione degli elenchi telefonici relativa agli anni 2019/2020 (oggetto del presente giudizio), non si è ancora rivolto al Giudice ordinario, ma si è limitato a svolgere tentativo di conciliazione innanzi al Corecom, con esito negativo (come da atti già depositati). Si insiste pertanto nelle richieste già formulate nell’atto introduttivo”.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare non può trovare accoglimento l’eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore per violazione del principio del “bis in idem” in quanto le contestazioni della presente controversia riguardano un arco temporale differente rispetto alle istanze precedenti. In quest’ultima, la parte istante ha contestato il mancato inserimento del nominativo negli elenchi telefonici negli anni 2019/2020, mentre le precedenti contestazioni si riferiscono a pubblicazioni anteriori a tale periodo.

Inoltre, sempre in via preliminare, con riferimento alla richiesta *sub ii)* di euro 1.600,00 in relazione al mancato inserimento dei dati relativi all’utenza dell’istante, si richiama che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, “ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può ordinare all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”, come previsto espressamente dall’art. 20, comma 4, del Regolamento. Ai sensi del comma 5, invece, resta salvo il diritto dell’utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Sul mancato inserimento “negli elenchi telefonici “Pagine Bianche” xxx2019/2020”

Parte istante ha lamentato il reiterato mancato inserimento negli elenchi telefonici, nonostante le plurime richieste effettuate. Sul punto l’operatore ha eccepito “che le utenze del cliente 05782xxxx e 05782xxxx, in ogni caso, non sono più attive con il gestore TeleTu a far data dal 28.11.2019 a seguito di migrazione verso altro gestore”.

La richiesta d'indennizzo dell'istante *sub ii).* per mancato inserimento negli elenchi telefonici pubblici può trovare parziale accoglimento nei confronti di Vodafone per i motivi che seguono.

In via preliminare si deve evidenziare che l'art. 75 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259 prevede espressamente che “[l]’Autorità provvede affinché sia rispettato il diritto degli abbonati ai servizi telefonici accessibili al pubblico ad essere inseriti negli elenchi di cui all’articolo 55, comma 1, lettera a)”.

In materia di inserimento delle utenze nell’elenco telefonico, l’operatore, in ossequio ai principi di buona fede e diligenza nell’esecuzione del contratto, deve informare espressamente l’utente sulla necessità di attivarsi per l’inserimento della propria utenza nell’elenco degli abbonati, specificandone le relative modalità, in conformità a quanto disposto dall’articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo il quale “*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*”.

In assenza di tale esplicita informativa all’utente da parte dell’operatore, non può non rilevarsi una responsabilità in capo all’operatore stesso (*ex multis* Delibera Agcom 1/11/CIR; n. 84/11/CIR; Corecom Toscana, Delibera n. 7/12).

Nel caso di specie, il gestore ha dimostrato, con il proprio comportamento di essere perfettamente conscio della volontà dell’istante di essere inserito negli elenchi telefonici. Infatti, nella propria memoria difensiva si è limitato ad osservare la presunta cessazione delle utenze avvenuta a suo dire in data 28 novembre 2019, senza contestare alcunché sulla richiesta di pubblicazione.

Sul punto si osserva che la circostanza sollevata in merito alla cessazione non rileva, atteso che la pubblicazione degli elenchi degli anni 2019/2020 è del 9 marzo 2019, successiva alla presunta disattivazione.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l’operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine al mancato inserimento negli elenchi telefonici e che, pertanto, deve essere riconosciuto all’istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l’applicazione dell’articolo dell’art. 11, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi che dispone, nel caso di “*omesso o errato inserimento dei dati relativi all’utenza negli elenchi di cui all’articolo 55 del Codice comporta il diritto dell’utente a ottenere un indennizzo, da parte dell’operatore responsabile del disservizio, pari a euro 200 per ogni anno di disservizio*”. Inoltre il predetto parametro dovrà essere computato “*in misura pari al quadruplo*” in quanto trattasi di utenza “*affari*” ai sensi dell’art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento sugli Indennizzi.

Pertanto parte istante ha diritto all'indennizzo pari ad euro 800,00 (ottocento/00) per l'“*omesso o errato inserimento [nell'elenco telefonico] dei dati relativi all'utenza*” di cui al codice cliente n. 2355354xxxx.

In relazione alla parametrizzazione della misura indennitaria, sebbene il mancato inserimento negli elenchi pubblici abbia interessato due utenze rispondenti al medesimo codice utente, si ritiene di dovere computare l'indennizzo in misura unitaria, in conformità a quanto previsto dall'articolo 13, comma 5, del Regolamento sugli Indennizzi secondo il quale “*[i]n caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità*” (Cfr. Delibera Agcom n. 99/12/CIR).

#### Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo inviato per PEC in data 25 giugno 2019. Sul punto l'operatore Vodafone ha dedotto la correttezza del proprio operato, laddove l'istante ha allegato la documentazione idonea a provare l'invio e la ricezione del reclamo sopraccitato.

È meritevole di accoglimento la richiesta *sub i)* per la parte volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Agli atti non risultano, dunque, risposte da parte dell'operatore.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 9 agosto 2019, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 25 giugno 2019 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 12 dicembre 2019.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per i 125 giorni di ritardo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

## Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), per le motivazioni in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate nel formulario, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per l'“*omesso o errato [nell'elenco telefonico] inserimento dei dati relativi all'utenza*” di cui al codice cliente n. 2355354xxxx.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate nel formulario, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Marco Meacci*