

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 7 del 27 gennaio 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX XXX S.R.L. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/293048/2020).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX XXX S.R.L. del 17/06/2020 acquisita con protocollo n. 0259264 del 17/06/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nonostante, abbia compilato e presentato l'apposito modulo per l'inserimento negli elenchi telefonici (Pagine bianche e gialle) delle numerazioni 0423/97XXXX e 0423/97XXXX (fax), si accorge, quasi per caso, di non essere stato inserito negli elenchi del 2018 e del 2019. Dichiaro di aver inoltrato a Vodafone numerosi reclami ai quali Vodafone avrebbe risposto dichiarando che il modulo compilato risulta agli atti ma che, di fatto, non è mai stato caricato nel DBU (Database unico). L'utente, inoltre, con PEC del 28.08.19 ha contestato l'addebito per servizi non richiesti nella fattura n° AL14209954 del 06.08.19 per un totale di €. 143,00, reclamo al quale Vodafone non avrebbe fornito alcun riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. l'indennizzo per il mancato inserimento del nominativo negli elenchi 2018, 2019 e 2020;
- ii. il rimborso di € 143,00= relativo all'addebito per servizi non richiesti di cui alla fattura n° AL14209954 del 06.08.19

2. La posizione dell'operatore

Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione delle problematiche oggetto del presente procedimento. Come da richiesta effettuata da parte ricorrente, difatti, è stato regolarmente eseguito l'inserimento nei pubblici elenchi delle numerazioni de quibus. Tuttora, difatti, la società istante è correttamente presente sulle pagine gialle. Non si ravvisano, pertanto, errori o anomalie in relazione alla contestazione avanzata dall'utente circa il mancato inserimento negli elenchi telefonici. In merito, inoltre, all'importo contestato di euro 143,00 oltre IVA si rappresenta che lo stesso è scaturito dal traffico roaming effettuato dall'utente nonché dalla scadenza della scontistica applicata. In forza di ciò, quindi, l'addebito de quo appare corretto Vodafone, infine, rileva di aver altresì riscontrato i reclami dell'utente con apposite missive accluse alla presente memoria difensiva e quindi richiede il rigetto delle richieste del ricorrente in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) relativa all'indennizzo per il mancato inserimento del nominativo negli elenchi del 2018, 2019 e 2020 si precisa quanto segue.

L'art. 4, comma 3, lett. f), del. Agcom n. 179/03/CSP ha previsto 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. Quindi una volta forniti i dati corretti da inserire nel

DBU, eventuali successive responsabilità sono da imputare a chi provvede materialmente alla pubblicazione che, nel caso specifico, erano di competenza di Italiaonline.

Alcune riflessioni, tuttavia, si impongono attorno al caso di specie. L'art. 13 del Regolamento sugli indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.), prevede espressamente che il calcolo dell'indennizzo (per il mancato inserimento del nominativo negli elenchi telefonici) è dovuto, solo nel caso in cui vi sia un reclamo formale presentato dall'utente e, di conseguenza, viene calcolato a partire dalla data del reclamo stesso. Nel caso de quo si evidenzia che l'unico reclamo prodotto in atti è quello del 16.09.2019 con il quale l'utente lamenta il mancato inserimento del proprio nominativo negli elenchi del 2018 e del 2019, ma, in virtù del principio sopra evidenziato, lo si può considerare ad ogni effetto come formale contestazione per il mancato inserimento del nominativo nel solo elenco del 2019 e non, quindi, del 2018 anno relativamente al quale, non è stato prodotto alcun reclamo tempestivo. Lo stesso gestore Italianonline, con la nota del 25.09.20 prodotta in atti, dichiara, da un lato, che l'ultimo aggiornamento del database è dell'ottobre 2019, quindi riguardante la pubblicazione dei dati nell'elenco del 2020 e, dall'altro, che l'aggiornamento precedente risale ad ottobre 2017 (e quindi relativo alla pubblicazione per l'anno 2018). Per quanto riguarda, invece, l'elenco del 2020, Vodafone ne ha documentalmente dimostrato la corretta pubblicazione. Quindi, anche in virtù di quei principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, più volte affermati nella giurisprudenza di legittimità, secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte, negoziale o legale, del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 C.C., ovvero da causa specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Spettava dunque a Vodafone fornire tale prova (a mero titolo esemplificativo, di essersi attivato nei confronti di Italiaonline, soggetto preposto alla predisposizione e pubblicazione degli elenchi telefonici, per la rimozione dell'errore che si era verificato), che nel caso di specie è mancata. Per quanto sin qui esposto si ritiene, in mancanza di prova contraria, che Vodafone sia responsabile del disservizio consistente nella mancata pubblicazione nel solo elenco telefonico del 2019, di talché al ricorrente debba essere riconosciuto l'indennizzo di cui al combinato disposto degli artt. 11, comma 1 e 13, commi 1 e 3, del Regolamento sugli indennizzi, che viene, pertanto, quantificato in complessivi € 800,00.

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto sub ii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto l'utente non ha prodotto alcuna documentazione atta a supportare la propria richiesta di rimborso.

Per quanto sopra argomentato, si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. La società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, in favore dell'istante, l'importo di € 800,00= a titolo di indennizzo per il mancato inserimento del nominativo nell'elenco telefonico del 2019.

2. 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.

3. 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 Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi