



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 92/17/DTC/GU14/1953/2016 DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GIORDANO / VODAFONE ITALIA S.P.A.

IL DIRETTORE

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. 125/17/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 *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*”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza dell’utente Giordano, del 9 agosto 2016;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica n. 0824861XXX, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “Società”) il mancato inserimento negli elenchi telefonici dei dati relativi alla propria utenza nonostante la sottoscrizione, in data 23 febbraio 2015, di un accordo conciliativo tra le parti innanzi all’Autorità riguardante la medesima doglianza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto nei confronti dell'operatore: *i.* la liquidazione dell'indennizzo per omessa indicazione negli elenchi telefonici per l'anno 2015/2016.

Con nota in replica alla memoria dell'operatore, l'istante ha eccepito la tardività dello scritto difensivo di Vodafone. La parte istante ha precisato che, a seguito dell'accordo conciliativo del 23 febbraio 2015, Vodafone *“non ha provveduto, successivamente, all'inserimento nonostante una richiesta scritta ... mai annullata né oggetto di alcun recesso”* e, pertanto, ha reiterato la richiesta alla liquidazione di un indennizzo per l'anno 2015/2016. L'istante ha contestato la schermata depositata dall'operatore relativa al solo inserimento *on line* dei dati dell'utenza, ritenendo che trattasi di un non corretto inserimento.

In sede di udienza, l'istante ha precisato che la richiesta di inserimento negli elenchi telefonici è del 2013, che la stessa è rimasta inevasa e non ha un termine di scadenza. L'istante ha rifiutato la proposta conciliativa formulata da Vodafone.

Vodafone, con memoria difensiva, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità delle eventuali istanze avanzate nel presente procedimento che non siano state già oggetto di procedura di conciliazione.

Nel merito, la Società ha contestato la genericità delle richieste, precisando che *“la domanda non può riferirsi all'anno di pubblicazione 2015/2016 atteso il fatto che la questione è già stata oggetto di accordo raggiunto”* e che *“deve rilevarsi che i dati dell'istante risultano attualmente presenti negli elenchi, come si evince dalla schermata delle pagine bianche in allegato. In ogni caso, si rileva che la parte ha fatto richiesta di attivazione in Vodafone nel 2010, dunque prima che diventasse operativa la procedura per cui nel passaggio tra gestori si mantiene, con riguardo ai dati pubblicati nel DBU, lo status vigente con il gestore donating (a partire da mese di novembre 2011). L'istante, dunque, avrebbe dovuto effettuare un'esplicita richiesta, compilando ed inviando l'apposita modulistica, al fine di vedere inserita la propria anagrafica negli elenchi telefonici ... Nel caso di specie, l'istante non ha dimostrato di avere effettuato alcuna richiesta in tal senso”*.

Vodafone ha precisato che alcuna contestazione né richiesta è stata formulata dall'utente successivamente all'istanza trattata nel febbraio 2015.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

In sede di udienza, Vodafone ha dichiarato, in via preliminare, le ragioni del tardivo deposito della propria memoria difensiva. La Società ha ribadito l'infondatezza dell'istanza atteso che la questione è già stata oggetto di transazione con accordo raggiunto dinanzi all'Autorità, precisando che il numero dell'istante è presente dal 2013 sul sito Pagine Bianche e risulta inserito nel DBU e che sono in corso verifiche per normalizzare la situazione relativa all'inserimento negli elenchi cartacei per quanto di competenza di Vodafone.

La Società ha formulato una proposta conciliativa della controversia non accettata dall'istante.

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

In via preliminare, deve dichiararsi la irricevibilità della memoria difensiva di Vodafone per tardività del relativo deposito rispetto ai termini assegnati alle parti ai sensi dell'art. 16 del *Regolamento*.

Nel merito, la richiesta *sub i.* di parte istante deve essere accogliersi pur con le seguenti precisazioni in ordine alla qualificazione dell'indennizzo spettante.

Avuto riguardo alla pagina dell'elenco telefonico relativo all'annualità 2015/2016 prodotta dall'istante, si rileva che la stessa reca la pubblicazione dei dati relativi all'utenza interessata.

Più precisamente, la colonna sinistra del citato documento, reca il nominativo "DR GIORDANO dr. V." e, in riferimento a quest'ultimo, vi è l'indicazione del numero telefonico e dell'indirizzo dell'istante.

Tuttavia, dall'analisi degli altri nominativi della pagina, risulta che i dati dell'utente non sono stati inseriti nell'ordine alfabetico del di lui cognome, come per gli altri utenti, bensì sotto la lettera "D", la quale, ovviamente, non ha alcun collegamento con i dati anagrafici dell'istante; non risulta, peraltro, alcun riscontro probatorio da parte di Vodafone in ordine alla eventuale richiesta dell'istante di vedere inserito il proprio nominativo preceduto dal titolo di studio.

Ne deriva che l'anomala modalità di inserimento nell'elenco dei dati dell'istante rende di non agevole individuazione il nominativo dello stesso, il quale, dunque, deve essere ristorato del disagio per l'errato inserimento dei propri dati, in assenza di elementi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

probatori da parte dell'operatore di aver correttamente comunicato a Pagine Bianche i dati in questione.

In ragione di quanto considerato, Vodafone deve ritenersi tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'indennizzo di euro 200,00 (duecento/00) per l'annualità 2015/2016 previsto dall'art. 10 del *Regolamento indennizzi* per l'errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM ed ha presenziato innanzi all'Autorità per il tramite del delegato incaricato della sua rappresentanza.

DETERMINA

1. La società Vodafone Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dall'utente Giordano in data 9 agosto 2016, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi:

i. euro 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per l'errato inserimento dei dati relativi all'utenza n. 0824861XXX intestata all'istante negli elenchi telefonici pubblici in relazione all'annualità 2015/2016, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La società è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 21/08/2017

Il Direttore
Mario Staderini