

**DELIBERA N. 14 /15**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXXXXXXXX / VODAFONE OMNITEL BV**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 248/14)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 25 marzo 2015 si è riunito, così costituito:

|                   |                      | Pres. | Ass. |
|-------------------|----------------------|-------|------|
| <b>Presidente</b> | Filippo Lucci        | x     |      |
| <b>Componenti</b> | Alberto Capo         | x     |      |
|                   | Nazario Cotturone    |       | x    |
|                   | Alfredo D'Alessandro | x     |      |
|                   | Chiara D'Onofrio     |       | x    |

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’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA l'istanza presentata dalla xxxx xxxxxxxx xxxxxxxx per il tramite del suo legale rappresentante Sig. xxxxxxxx xxxx, presentata in data 05/12/2014 ed acquisita in pari data al prot. 26173;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta il mancato inserimento della propria utenza negli elenchi telefonici. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Assume di aver inviato a Vodafone formale richiesta del servizio pubblicazione utenza negli elenchi telefonici, rimasta priva di riscontro, tant'è che per l'anno 2014 la sua utenza non risulta in alcun modo pubblicata negli elenchi telefonici cartacei. Fa presente che per gli anni pregressi 2012 e 2013 Vodafone si era resa allo stesso modo inadempiente e che giusta verbale del 10/04/2014 di cui al procedimento GU14 n° 31/14 si rendeva disponibile a riconoscere in favore dello stesso un indennizzo pari ad euro 500,00.
- b. Produce a tal fine il modulo per l'inserimento dei dati negli elenchi telefonici datato 25/11/2013, inviato a Vodafone mediante raccomandata A/R.

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

- i. Immediato inserimento della propria utenza negli elenchi telefonici;
- ii. Indennizzo pari ad euro 500,00 atteso il mancato inserimento per l'anno 2014;
- iii. Risarcimento dei danni patiti in quanto trattasi di attività commerciale;

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

In via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto palesemente generica ed in contrasto con l'art. 19, comma 4 della Delibera 173/07/CONS poiché volta al riconoscimento del risarcimento del danno.

Nel merito contesta le asserzioni di parte istante, precisando di aver inserito il nominativo sugli elenchi on line, come da schermata allegata. In relazione, tuttavia, agli elenchi cartacei sottolinea che il gestore si limita a comunicare i nominativi da inserire poiché l'effettiva operazione di inserimento viene compiuta da altra società.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare è opportuno chiarire che la richiesta di risarcimento del danno formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno (economico e morale) esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie “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", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Parimenti e per le medesime ragioni su espresse non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto i), in quanto avente ad oggetto la condanna ad un facere dell'operatore, esclusa dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia.

Sulla richiesta di cui al punto ii) si deve evidenziare che l'articolo 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)". Inoltre in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 3, lettera f) della delibera n.179/03/CSP, in materia di informativa in ordine all'elenco abbonati, l'articolo 9 delle condizioni generali di contratto per aziende di Vodafone prevede espressamente che il Cliente ha facoltà di chiedere che i dati personali che lo riguardano siano riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi. La disciplina della pubblicazione dei dati è stabilita dal d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259, dalle delibere AGCOM nn. 36/02/ CONS e 180/02/CONS, dal d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e dai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali, fatte salve successive modifiche o integrazioni".

Da quanto sopra si deduce che la Società, nel momento in cui offre alla propria clientela la possibilità di fruire di un determinato servizio (anche gratuito), è tenuta ad assicurare tutti gli adempimenti per garantirne l'erogazione. L'operatore, dunque, pur non avendo alcuna responsabilità in ordine alla pubblicazione materiale delle utenze negli elenchi, è tenuto, in ogni caso, agli ulteriori adempimenti per soddisfare la volontà del cliente.

Dall'esame della documentazione in atti non risulta che Vodafone Omnitel B.V. abbia data prova di aver inoltrato la richiesta per l'inserimento della utenza negli elenchi telefonici della società xxxxxxxx xxxxxxxx, essendosi limitata soltanto a dichiarare di aver agito correttamente. Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che la società Vodafone Omnitel B.V. non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica relativamente al mancato inserimento richiesto dall'istante, con nota del 23/11/2013, negli elenchi telefonici dei dati inerenti la propria utenza per l'anno 2014: pertanto, in mancanza di prova contraria, il disservizio consistente nella mancata pubblicazione negli elenchi telefonici pubblici protrattosi nel suddetto periodo è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società convenuta ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 10, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale "l'omesso inserimento o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice comporta il diritto dell'utente ad ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio", parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al quadruplo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

Si ritiene pertanto che, per quanto sopra esposto, l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile è ascrivibile esclusivamente alla società Vodafone Omnitel B.V., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell'importo complessivo pari ad euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo a copertura dell'omesso inserimento dei dati (nominativo ed utenze) riferiti all'istante per l'anno 2014, secondo il combinato disposto degli artt. 10, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Società xxxxxx xxxxxxxxxx per il tramite del suo rappresentante legale Sig. xxxxxxxx xxxxxx nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- euro 800,00 (ottocento/00) per il mancato inserimento della propria utenza negli elenchi telefonici per l'anno 2014;

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

4. 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.

5. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 25 marzo 2015

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL PRESIDENTE**

*F.to Dott. Filippo Lucci*

**IL DIRIGENTE**

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V, artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii