



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.105/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
PRIMERANO xxxxxx/VODAFONE ITALIA x x x .
(GU14/10931/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2016;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito denominato *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 denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni - CORECOM"*;

VISTO l'Accordo quadro del 14 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo quadro 2008*, sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;

mupe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, recante "*Delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni Calabria e Lazio*", con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare, l'articolo 12 rubricato *Poteri sostitutivi e revoca*;

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la delibera n. 223112/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificato da ultimo dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza del sig. xxxx Primerano dell'11 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:

mupe

105/16/CIR



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

t. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il seguente disservizio (omesso inserimento negli elenchi telefonici cartacei dall'anno 2012) nei confronti della Società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. dal biennio 2012/2013, l'utente non è stato inserito negli elenchi cartacei degli abbonati, né sul sito "pagine bianche", sebbene fosse già inserito negli elenchi telefonici in data anteriore.

In merito a detta controversia è stato esperito, senza esito, un tentativo di conciliazione in data 12 dicembre 2014, come da verbale in atti. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i) l'inserimento negli elenchi telefonici cartacei e sul sito web paginebianche.it;
- ii) l'indennizzo per omissione in elenco.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza del presente ricorso, dal momento che, per come si evince dalla documentazione prodotta, al momento della stipulazione del contratto con Vodafone, l'odierno istante non ha prestato il proprio consenso all'inserimento dell'utenza negli elenchi telefonici pubblici (ETG). L'utenza de qua, risulta, infatti, migrata in Vodafone alla data del 24/10/2013. Pertanto, prima di tale data, l'omesso inserimento non è certamente imputabile a Vodafone. Com'è noto, dall'1/11/2011 vige la regola secondo cui i clienti che cambiano operatore mantengono le scelte fatte con il precedente gestore, oppure le modificano, manifestando il consenso al nuovo operatore. Nel caso in esame, Vodafone rileva che, al momento dell'importazione dell'utenza in questione, la stessa non risultava inserita in elenco dal precedente operatore; ragion per cui richiedeva al Sig. Primerano il consenso alla eventuale pubblicazione, ma l'utente non restituiva il modulo, dimostrando di non essere interessato all'inserimento in elenco.

"Né vale a dimostrare il contrario" - secondo la difesa della convenuta - "l'estratto degli ETG cartacei allegato da controparte. Esso, infatti, contiene un'inserzione pubblicitaria per la quale l'utente pagava certamente un contributo specifico al precedente operatore e che nulla ha a che fare con il servizio di inserzione gratuita del numero negli ETG oggetto del presente procedimento. Come se non bastasse, da esso non è possibile evincere a quale anno si riferisca, ragion per cui non costituisce neanche prova dell'avvenuta pubblicazione dell'utenza fino al 2013. Risulta,

MPR



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

piuttosto, dall'esame dello stesso, che l'utenza aveva come intestazione "Primerano Dr. xxxx Odontoiatra", e cioè un'intestazione molto diversa da quella- risultante dalle fatture- che l'istante ha richiesto a Vodafone (ovvero Primerano xxxx Ditta}. Ne consegue che, se anche l'utente fosse stato pubblicato nell'anno precedente al passaggio in Vodafone, comunque egli avrebbe dovuto prestare necessariamente il proprio consenso alla pubblicazione negli ETG del proprio numero anche a causa dell'avvenuta modifica dell'anagrafica appartenente allo stesso".

Per i motivi su esposti, secondo Vodafone, l'omessa pubblicazione nel biennio 2012/13 non è imputabile a detto gestore; e neppure è ad esso addebitabile l'omissione in elenco nel biennio 2013/14, dal momento che, si ribadisce, la migrazione della linea de qua è avvenuta alla fine di ottobre 2013, e, a quella data, l'elenco cartaceo era già stato aggiornato ed in corso di pubblicazione.

Infine, la convenuta evidenzia che, se oggi è intenzione del Sig. Primerano modificare la scelta originariamente assunta e prestare il consenso all'inserimento negli ETG, questi potrà farlo inviando a Vodafone l'apposito modulo.

Infine, la convenuta chiarisce che l'utenza in questione risulta pubblicata su diversi siti web e, dunque, ugualmente diffusa e rintracciabile su internet, come risulta dalla documentazione prodotta.

Per quanto sopra, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per l'omesso inserimento in elenco nel biennio 2012/2013, l'asserito disservizio non è certamente imputabile all'odierna convenuta, dal momento che, come documentalmente provato, la linea de qua è migrata in Vodafone alla data del 24 ottobre 2013; che non vi è prova che l'utenza, in data anteriore, fosse inserita in elenco con il precedente operatore, atteso che la documentazione prodotta dal ricorrente non consente tale accertamento; che, infine, stando alle dichiarazioni della convenuta, l'odierno istante, all'atto della conclusione del contratto con Vodafone, non ha manifestato la volontà di essere inserito nell'elenco telefonico abbonati e non si è dato cura di restituire all'operatore il modulo, debitamente compilato e sottoscritto.

Resta, invece, da considerare l'omissione nell'elenco telefonico abbonati per l'anno 2015: stando alla documentazione prodotta, l'utente aveva inoltrato all'operatore Vodafone un reclamo, ricevuto in data 19 settembre 2014, nel quale lamentava il

lupe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

mancato inserimento sia nell'elenco cartaceo, sia sul sito web di pagine bianche e sollecitava la tempestiva risoluzione del problema, esprimendo, sia pure indirettamente, il consenso all'inserimento in elenco. Tale reclamo non risulta, tuttavia, gestito dall'operatore Vodafone. Infatti, sebbene questi sottolinei la necessità di acquisizione del consenso da parte dell'utente nelle forme normativamente prescritte, ovvero mediante ricezione dell'apposito modulo, debitamente compilato e sottoscritto, non dimostra di essersi attivato per l'invio, all'utente, dopo la ricezione del reclamo, del modulo suddetto, con invito alla restituzione. In definitiva, Vodafone non dimostra di avere interloquuto con l'odierno istante per riscontrare detto reclamo e per renderlo edotto delle operazioni necessarie a garantire la realizzazione di quanto dallo stesso richiesto, ovvero l'inserimento nell'elenco telefonico alla prima data utile.

Per quanto appena detto, ravvisando, nella condotta della società convenuta, un inadempimento contrattuale, consistente nella mancata gestione della pratica di reclamo e nell'omesso inserimento dell'utenza di qua nell'ETG per l'anno 2015, si stabilisce che la medesima corrisponda all'odierno ricorrente i seguenti indennizzi:

- a) per la mancata risposta al reclamo del 19 settembre 2014, l'importo di euro 40,00 (quaranta/DO), calcolato per il periodo dal 19/9/2014 al 12/12/2014 (data del tentativo di conciliazione), previa decurtazione del periodo iniziale di 45 giorni a titolo di franchigia, secondo i criteri di cui all'art. 11 del Regolamento indennizzi (Ali. A alla delibera n. 73/11/CONS);
- b) per l'omesso inserimento in elenco dell'utenza di che trattasi, per l'anno 2015, l'importo di euro 800,00 (ottocento/00), calcolato ai sensi dell'art. 10, comma 1 e dell'art. 12, comma 2 del Regolamento suddetto.

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, nonostante la fondatezza parziale dell'istanza, le parti non hanno raggiunto l'accordo, né in fase di tentativo obbligatorio di conciliazione, né all'udienza di discussione nel corso procedimento di secondo grado, con aggravio di ulteriori ed inutili spese per la gestione della presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Primerano xxxx nei confronti della società Vodafone Italia xxx. per le motivazioni di cui in premessa.

Autore



Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni

2. La società Vodafone Italia xxx. 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:

- i. euro 40,00 (quaranta/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- ii. euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per omissione nell'elenco telefonico abbonati per l'anno 2015.

3. La società Vodafone Italia xxx. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO/RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecechi

Lupe

105/16/CIR