



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/663978/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -  
Fastweb SpA**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA l’istanza della società XXX, del 20/02/2024 acquisita con protocollo n. 0053726 del 20/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: In data 21/05/2014, la XXX cambiava operatore telefonico, passando a FASTWEB S.p.A., con cui stipulava un contratto per il servizio di telefonia fissa e di accesso ad internet, utenza affari, con conservazione del proprio numero XXX. Nell’occasione, le parti concordavano che i dati relativi alla predetta utenza telefonica, da sempre presenti nel pubblico elenco telefonico della provincia di XXX, fossero inseriti alla lettera "A" con l’indicazione di " XXX " e non alla lettera "G" come " XXX " al fine di ottimizzarne l’effetto pubblicitario. Al contrario, nel nuovo elenco telefonico 2014/2015 veniva completamente omesso l’inserimento dei suindicati dati. Appena venuta a conoscenza del disservizio, la XXX provvedeva alla relativa segnalazione sia a SEAT che a FASTWEB, che inviava a mezzo e-mail un modulo da riconsegnare debitamente compilato, necessario, a suo dire, per la pubblicazione negli elenchi telefonici. Tuttavia, la circostanza della previa compilazione di detto modulo veniva appresa per la prima volta con la suindicata e-mail di Fastweb. Pertanto, con lettera del 28/01/2015, XXX contestava nuovamente il disservizio e chiedeva la corresponsione dell’indennizzo per l’omessa indicazione negli elenchi telefonici. La pubblicazione dei ridetti dati avveniva solo l’anno successivo, nell’elenco telefonico 2015/16. In data 22/05/2018, tramite legale di fiducia, veniva richiesta, invano, la corresponsione dell’indennizzo di euro 800, pari ad un anno di disservizio per l’utenza affari. In merito alla

controversia è stato esperito un tentativo di conciliazione presso il CORECOM CAMPANIA avente ad oggetto le medesime richieste formulate con la presente, conclusosi con verbale di mancato accordo del 30/11/2023 UG/645229/2023 che si allega. Tra XXX e FASTWEB non è pendente alcuna controversia in sede giudiziale vertente sul medesimo oggetto. Richieste: Indennizzo di euro 800 per omessa indicazione negli elenchi telefonici pubblici, per un anno di disservizio, relativo all'utenza affari XXX, ai sensi del combinato disposto degli artt. 11, comma 1 e 13, comma 3, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

Posizione dell'operatore: Fastweb, così come tutti gli altri gestori telefonici, non ha alcun obbligo di comunicare ai propri clienti gli adempimenti da porre in essere al fine di essere inseriti all'interno degli elenchi telefonici, né tantomeno si può pensare di imputare ai gestori telefonici la presunzione da parte dei clienti che tale inserimento possa avvenire automaticamente. Pertanto, le richieste della società XXX sono del tutto inconferenti, infondate, strumentali ed assolutamente sproporzionate e non possono trovare accoglimento.

Motivazione del provvedimento: Alla luce delle argomentazioni addotte dalle parte nei rispettivi atti introduttivi e relative allegazioni si motiva quanto segue. La normativa di riferimento per la pubblicazione dei numeri di telefono, inclusi quelli aziendali, è il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR). Questo regolamento stabilisce che i dati personali, come i numeri di telefono, possono essere trattati solo con il consenso esplicito dell'interessato. Tale disciplina è però successiva al caso che ci occupa, che risale all'anno 2014/2015 a far data dal passaggio dell'utente con l'operatore Fastweb. Nel periodo interessato, la disciplina di riferimento che regolava la protezione dei dati personali in Italia era il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196), noto anche come Codice della Privacy. L'art. 129 stabilisce che il Garante della protezione dei dati personali con proprio provvedimento individua idonee modalità per la manifestazione del consenso all'inclusione negli elenchi telefonici e, rispettivamente, all'utilizzo dei dati per finalità di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale nonché per le finalità di inclusione negli elenchi a fini di mera ricerca del contraente per comunicazioni interpersonali, e del consenso specifico ed espresso qualora il trattamento esuli da tali fini, nonché in tema di verifica, rettifica o cancellazione dei dati senza oneri. Il quadro normativo di riferimento appare chiaro relativamente alla necessità che l'utente manifesti la propria volontà di essere inserito nei pubblici elenchi e che un diritto di indennizzo maturi in caso di omesso inserimento a seguito di richiesta. Nel caso che ci occupa gli accadimenti appaiono esattamente rispondenti al quadro normativo, ovvero quando l'utente ha specificato di voler essere inserito nei pubblici elenchi l'operatore vi ha adempiuto. Pertanto la domanda dell'istante è da intendersi rigettata. Trattandosi di rigetto, il valore del decum è da considerarsi pari a 0 €.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 20/02/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Vincenza Vassallo