Con reclamo del 6 giugno 2016 e, quindi, con successive comunicazioni e integrazioni documentali, XX ha lamentato l'illecito trattamento di dati personali a sé riferiti in relazione all'ingiustificata attivazione, a suo nome e a propria insaputa, di un numero elevato di linee di telefonia residenziale (826) da parte di Telefonia srl.; di questo il reclamante sarebbe venuto a conoscenza, a far data dal dicembre 2011, in occasione del verificarsi di alcune attività di recupero crediti (via via infittitesi), effettuate con solleciti telefonici e scritti indirizzati a sé e alla moglie e provenienti da operatori a ciò incaricati dalla Società.

Di qui i numerosi reclami presentati a Telefonia e alcune istanze di accesso ai sensi

Sulla vicenda, risulta anche una denuncia-querela presentata dal reclamante il 26 dicembre 2011 nonché una comunicazione al Garante di una violazione di dati personali.

Alla luce della più volte contestata attribuzione a sé di utenze telefoniche facenti in realtà capo a terzi, il reclamante lamenta quindi il trattamento illecito dei dati che lo riguardano posto in essere dalla Società per un ampio lasso di tempo e nonostante la stessa fosse a conoscenza di tale circostanza; trattamento di dati che non si sarebbe esaurito nell'indebita attribuzione al reclamante di linee telefoniche allo stesso estranee, ma che avrebbe trovato ulteriore sviluppo nell'indebita comunicazione di dati personali a terzi avvenuta, da un lato, mediante l'ingiustificata trasmissione ad una pluralità di operatori di recupero del credito, ausiliari di Telefonia srl, di informazioni di contatto che lo riguardano e dell'asserita circostanza che egli si sarebbe reso inadempiente rispetto alla fruizione di servizi di telefonia (mai fruiti) e, dall'altro, mediante l'indebito inserimento del proprio codice fiscale in un numero imprecisato e comunque assai elevato di fatture trasmesse, nel corso di un ampio intervallo temporale, compreso tra il 2003 e il 2015, ai reali intestatari delle menzionate linee telefoniche.

Il Garante ha effettuato verifiche in loco presso alcune sedi della società.

Al fine di accertare la fondatezza dei fatti lamentati, nei confronti del XX e, più in generale, della clientela, nel corso delle attività ispettive sono state effettuate verifiche a campione mediante accessi ad alcuni sistemi informatici preposti alla gestione, per varie finalità, dei dati riferiti alla clientela (il Customer relationship management-Crm), quali: il sistema di fatturazione, denominato "Publishing fatture" e la banca dati utilizzata per le interrogazioni da parte dell'Autorità giudiziaria denominata "RAC" (richiesta anagrafica cliente), che riceve le informazioni relative alla consistenza delle linee e all'anagrafica clienti da tutti i sistemi della Società, in particolare dai Crm consumer e business.

Il reclamante è risultato ingiustificatamente assegnatario nei sistemi della Società di un numero rilevante di numerazioni telefoniche residenziali, complessivamente pari a 826 linee, ancorché tale informazione, non sia più desumibile in via immediata e diretta interrogando il Crm.

Nel tempo, a far data dal 2003 e sino al 2015, parte delle linee telefoniche erroneamente attribuite al reclamante nel Crm sono state progressivamente assegnate, all'interno di detto sistema, ai reali contraenti, per lo più a seguito di "volture" operate dalla Società in occasione di segnalazioni e reclami degli stessi , ovvero l'erronea assegnazione in capo al reclamante è venuta meno a seguito di cessazione della linea (per le ragioni più varie, ad esempio, per migrazione della numerazione o a seguito di risoluzione del contratto con riguardo ai contraenti effettivi). E tuttavia, gli aggiornamenti sono stati effettuati senza che gli assegnatari effettivi risultino avere avuto tale qualità ab origine, anziché dalla sola data della "voltura".  Con la conseguenza che il reclamante appare, quantomeno sino alla data della "voltura" (o della cessazione della linea), quale effettivo assegnatario della linea.

Quanto alla modalità di esecuzione delle "bonifiche" effettuate nel corso del tempo, in base a quanto accertato durante le verifiche, le funzioni competenti della Società hanno provveduto ad effettuare tali operazioni sul Crm in forma puntuale, senza che consti l'effettuazione di alcuna valutazione circa la più ampia portata delle segnalate anomalie che avrebbero dovuto essere considerate, dato il significato dell'informazione relativa al codice fiscale dei clienti nei sistemi gestionali della Società, "eventi sentinella" rispetto al più ampio fenomeno dei disallineamenti oggetto di accertamento. "Bonifiche" peraltro effettuate senza predisporre idonea documentazione volta a rappresentare compiutamente le operazioni poste in essere, sì da tenere traccia dell'andamento storico dei fatti; inoltre, con riguardo al "RAC", non consta dalla consultazione dello stesso l'erroneità nell'assegnazione in capo al reclamante delle linee contestate.