

**DELIBERA N. 57/2022**

**████████████████████ / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/415092/2021)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 15/07/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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 sugli indennizzi, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/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, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 15/04/2021 acquisita con protocollo n. 0180637 del 15/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La sig.ra [REDACTED], quale titolare di un contratto di linea mobile con Vodafone S.p.A (ho.mobile) avente N. [REDACTED], mediante formulario UG 376451/2021, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando che, in data 4.1.202, l’operatore la informava di un attacco informatico al proprio Database, a seguito del quale l’istante chiedeva l’immediata sostituzione della Sim.

L’utente, quindi, si recava presso uno dei punti vendita presenti su Matera, luogo di residenza dello stesso, senza poter ricevere tale sostituzione, non risultando questi ultimi all’uopo autorizzati. Pertanto, l’istante adiva tale Autorità al fine di ricevere la sostituzione della Sim ed un indennizzo per mancata evasione della richiesta.

All’udienza di conciliazione, svoltasi il 17.03.2021 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo

. L’utente, pertanto, in data 15.04.2021, depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, la sig.ra [REDACTED], riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) la sostituzione della Sim relativa alla numerazione [REDACTED];

- ii) l'indennizzo per la mancata evasione della richiesta per euro 500,00.

## 2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone Italia S.p.A. (ho.mobile), faceva pervenire la memoria difensiva datata 10.06.2021, nella quale rappresentava precipuamente di aver attivato le idonee procedure relative all'esfiltrazione dei dati, mediante denuncia alla Polizia Postale e segnalazione al Garante per la Protezione dei Dati Personali. Di tanto, inoltre, inviava comunicazione a mezzo sms ai clienti, altresì rinforzando le procedure adottate a tutela dei dati sensibili ed ampliando le procedure volte a ridurre i tentavi di utilizzo fraudolento. Inoltre, venivano messe a disposizione degli utenti interessati nuove Sim presso i propri punti vendita.

Evidenziava, infine, che l'utente non avesse idoneamente dimostrato in tale sede l'effettiva richiesta di sostituzione della Sim, così rigettando seccamente ogni richiesta di indennizzo pari ad euro 500,00 poiché non prevista in nessun Regolamento e/o Carta dei Servizi.

Nulla produceva in via documentale. Di conseguenza, la Vodafone Italia S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto delle odierne richieste, poiché assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

## 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

L'utente sig.ra [REDACTED] si doleva dell'attacco hacker subito dall'Operatore e del possibile accesso ai suoi dati sensibili relativamente alla numerazione [REDACTED]. Deducendo, inoltre, di non esser stata messa in condizione di cambiare la propria Sim, e facendo discendere da tanto una richiesta indennitaria/risarcitoria pari ad euro 500,00.

Di contro, l'Operatore asseriva di aver attivato tutte le procedure necessarie per l'eliminazione della problematica, sia mediante tempestiva comunicazione al Garante della Privacy che attraverso apposita segnalazione alla Polizia Postale, altresì, informando i propri clienti mediante sms. Per eccesso di zelo, inoltre, predisponeva un sistema di sostituzione delle Sim dati. In via documentale né l'Utente, né l'Operatore producevano alcunché.

In proposito, appare opportuno evidenziare che la disciplina giuridica dell'onere della prova contenuta all'articolo 2697 del codice civile rubricato "onere della prova", testualmente recita: "*Chi vuole fare valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*".

In tema di riparto dell'onere della prova è possibile richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30 ottobre 2001 n. 13533, con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore, in proposito, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento.

Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso in trattazione. Ebbene le circostanze dedotte dall'Utente circa l'omessa sostituzione della Sim da parte dell'Operatore non è puntualmente provata, ricorrendo un'ipotesi straordinaria quale appunto l'attacco hacker, coperto in ogni caso dall'esimente del caso fortuito e della forza maggiore, si da giustificare l'assenza di addebiti in capo della Vodafone s.p.a.

Quanto poi alla richiesta di indennizzo/risarcimento è bene precisare, come correttamente asserito dall'Operatore, che tale richiesta non integri un'ipotesi tipizzata dal Regolamento indennizzi vigente ovvero dalla Carte servizi, e pertanto esso non potrà essere accolto.

Ad ogni buon conto, la suddetta doglianza configurabile più propriamente quale richiesta risarcitoria potrà essere oggetto di autonoma formulazione all'Autorità giudiziaria competente, pur segnalando da ultimo che in tema privacy la Suprema Corte ha avuto occasione di ribadire l'applicazione di questo principio nell'Ordinanza n. 17383/2020 dove si afferma che il danno non patrimoniale da lesione della privacy può dar luogo al diritto al risarcimento solamente quando vengano accertate la gravità della lesione, la serietà e la rilevanza del danno.

Nel caso il danno subito dagli utenti che hanno visto esposti i propri dati anagrafici e di SIM sul web in sé non sembra potersi dire né grave né economicamente valutabile (consistendo "solo" nell'esposizione online di alcuni dati personali non appartenenti a categorie particolari), infatti finché però mancherà il realizzarsi di questo secondo danno potenziale (che ad oggi è solamente ipotetico, pur sè probabile) non sussisterà la possibilità di un risarcimento, connesso al verificarsi dell'evento potenzialmente lesivo.

Per quanto detto, le domande così come proposte dell'utente non possono essere accolte.

**DELIBERA**

## Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] si propone il rigetto dell'istanza avanzata in data 15.04.2021 dalla sig.ra [REDACTED] nei confronti di Vodafone Italia s.p.a. (ho.Mobile), per quanto ampiamente esposto in narrativa.

2. 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.

3. 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.

Potenza, 15/07/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

