

**DELIBERA N. 9/2023/DEF**

**XXX XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/549576/2022)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/02/2023;

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. 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 12/09/2022 acquisita con protocollo n. 0262011 del 12/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con istanza presentata in data 12 settembre 2022, l'Utente lamentava che: a. in data 28 giugno 2022 veniva sporta denuncia/querela alla luce dell'attivazione delle utenze mobili XXXXXX e XXXXXX avvenuta senza il previo consenso dell'Utente; b. in data 28 giugno 2022 veniva richiesta all'Operatore copia della documentazione contrattuale relativa alle predette utenze mobili, il quale riscontrava la richiesta in data 25 luglio 2022 con documentazione parziale ed illeggibile.

Alla luce di tali considerazioni, l'Utente chiedeva: a. l'immediata cancellazione/distruzione dei dati personali in possesso dell'Operatore; b. il riconoscimento di un indennizzo che quantificava in complessivi € 5.000,00. L'Utente con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, precisava quanto già dedotto nell'istanza introduttiva.

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

Vodafone Italia S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.). In particolare, l'Operatore precisava: a. che la domanda dell'Utente si palesa come una richiesta risarcitoria e, pertanto, inammissibile in questa sede; b. che la domanda deve essere considerata inammissibile in quanto non coincidente con le richieste formulate in sede di conciliazione; c. che l'attivazione risulta corretta e, comunque, il disconoscimento delle firme è tematica che esula dalle competenze di questa Autorità; d. che le utenze mobili XXXXXX e XXXXXX non hanno generato alcun costo; e. che è avvenuta la cancellazione dei dati personali dell'Utente.

Alla luce di tali argomentazioni, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Utente.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che, da un lato, l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, allegato A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. e, dall'altro lato, la produzione documentale dell'Utente successiva al deposito della memoria di replica deve essere considerata irricevibile. Sul punto si noti che l'art. 16, comma 2, allegato A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. individua chiaramente i termini per la presentazione delle memorie e gli spazi consentiti alle parti per interloquire. Pertanto, una volta che l'Utente ha depositato la propria memoria di replica consuma il potere/dovere di replicare alle osservazioni svolte dall'Operatore e, di conseguenza, consuma anche il potere di depositare ulteriore documentazione a sostegno della propria domanda. Alla luce di tali considerazioni, tutta la documentazione prodotta dall'Utente, in conformità a quanto dispone l'art. 16, comma 2, allegato A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ.

mod. ed int., deve essere considerata irricevibile e, pertanto, non potrà essere tenuta in considerazione ai fini della decisione della controversia in epigrafe. Nel merito:

1. la richiesta relativa all'immediata cancellazione/distruzione dei dati personali in possesso dell'Operatore non merita accoglimento in quanto, da un lato, l'Operatore ha affermato di aver provveduto in tal senso e, dall'altro lato, la domanda esula dalla competenza di questa Autorità. Inoltre, come confermato da entrambe le parti, è pendente avanti all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali un procedimento avente il medesimo oggetto;

2. la richiesta relativa al riconoscimento di un indennizzo che quantificava in complessivi € 5.000,00 non merita accoglimento, neppure se riqualficata, alla luce del principio del *favor utentis*, come una richiesta di indennizzi. Infatti, nessuna delle circostanze descritte dall'Utente appare suscettibile ad una fattispecie indennizzabile alla luce di quanto prevede l'Allegato A alla Delibera A.G.Com. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. La verifica della condotta dell'operatore, nel caso in esame, si colloca in quel più ampio quadro di valutazioni di responsabilità, eventualmente anche a carico di terzi, che sono di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria. Invero, a fronte della denuncia-querela presentata dall'istante, non si ravvisano gli estremi dell'attivazione indebita di servizi da parte dell'operatore telefonico, bensì un'attività fraudolenta posta in essere da terzi, rilevante penalmente e che pertanto esula dalle competenze di questa Autorità (cfr. in tal senso Agcom, Del. 15/16/CIR; Corecom Emilia-Romagna, Det. 21/04/2022 – GU14/475178/21).

Inoltre, va sottolineato che il gestore telefonico ha provveduto a disattivare le utenze telefoniche in data 4 agosto 2022. Va però evidenziato, seppur incidentalmente, che, pur rimanendo ferma l'incompetenza di questa Autorità, come sopra affermato, non può non rilevarsi la mancanza degli elementi essenziali del contratto prodotto dall'Operatore (cfr. Delibera A.G.Com. n. 5/15/CIR): senza entrare nel merito della consistenza della pattuizione contrattuale depositata, si rileva che la stessa risulta mancante della firma dell'Utente e appare parzialmente illeggibile, tanto da non consentire di verificare la coincidenza dei dati in essa riportati con quelli dell'Utente. Pertanto, non può dirsi che il contratto prodotto dall'Operatore sia riferibile all'Utente. Da ciò deriva che l'eventuale pretesa creditoria avanzata dall'Operatore non potrebbe considerarsi fondata. Tuttavia, nel caso di specie l'Operatore ha affermato – e l'Utente non ha contestato – che le utenze mobili XXXXXXXX e XXXXXXXX non hanno generato alcun costo e, pertanto, non vi sono poste attive che, essendo fondate sulle pattuizioni contrattuali in esame, debbano essere stornate e/o rimborsate.

## DELIBERA

1. Il rigetto delle domande formulata dell'Utente.

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.

Milano, 16 febbraio 2023

IL PRESIDENTE