

DELIBERA N. 115/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxxx / Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/ 408752/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 18 ottobre 2021;

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 modificato 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato

conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxxxx, del 25/03/2021 acquisita con protocollo n. 0148049 del 25/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 347176xxxxx con la società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Vodafone nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione agli atti, ha dichiarato quanto segue:

"È ormai di dominio pubblico che i dati degli utenti della Ho Mobile sono stati irrimediabilmente divulgati: sia i dati sensibili, che i dati tecnici delle SIM. Infatti, con nota del 4/1/2021, pubblicata sul sito internet della Compagnia (<https://www.ho-mobile.it/comunicazione>), la stessa comunicava che: "sono stati sottratti illegalmente alcuni dati di parte della base clienti con riferimento solo ai dati anagrafici e tecnici della SIM" (doc. n. 2). La stessa compagnia provvedeva ad inviare a tutti gli utenti a mezzo e-mail e/o sms conferma di tale sottrazione (doc. n. 3). NEL MERITO In via preliminare, così come anche ribadito nella prima fase conciliativa, l'utente non intende affrontare la controversia all'interno del campo: "violazione della normativa sulla privacy" (di competenza del Garante Privacy). L'utente ha richiesto già dalla fase conciliativa il pagamento di: indennizzo per fornitura servizio con caratteristiche diverse da quelle contrattualmente pattuite, indennizzo per erogazione servizio irregolare. Pertanto, materia pienamente di competenza dei CORECOM, sia in primo che in secondo grado. La compagnia si è resa gravemente inadempiente delle proprie obbligazioni contrattuali nei confronti dell'utente. L'art. 14 Carta del Cliente / Condizioni Generali del Contratto, testualmente recita: "ho. garantisce la riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali dei Clienti nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali (D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni, "Codice Privacy", e Regolamento UE 2016/679)". Pertanto, nella propria Carta del Cliente e nelle Condizioni Generali del Contratto, la Compagnia promette a tutti gli utenti di telefonia mobile di "garantire" la riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali. E così invece non è stato. L'episodio accaduto alla Compagnia risulta essere l'unico nella storia in Italia di furto dati nei confronti delle compagnie telefoniche; ciò significa che la Compagnia Ho Mobile, al contrario di quanto garantito nella propria carta del cliente, non ha messo in atto tutte le tutele atte a garantire la sicurezza dei dati sensibili degli utenti, e pertanto non ha garantito agli utenti il servizio/condizione contrattuale offerto e pattuito. Probabilmente i sistemi informatici della Ho Mobile erano caratterizzati da vulnerabilità gravi e la

stessa (ovviamente conscia di tale circostanza), non avrebbe potuto perfettamente garantire un servizio efficiente relativo alla riservatezza dei dati sensibili degli utenti. Tale prova è ovviamente pienamente raggiunta dalle azioni ed interventi successivi della Ho Mobile, che ha attivato nuovi e idonei sistemi di sicurezza (vedasi comunicato stampa del 09/01/2021, doc. n. 4). Pertanto, alla luce di quanto esposto, risulta icto oculi evidente che: - gli utenti e gli ex utenti della Ho Mobile hanno usufruito di un servizio (riservatezza e tutela dei dati personali e tecnici, come disposto dall'art. 14 della Carta dei Servizi e Condizioni Generali di Contratto) IRREGOLARE e DIFFERENTE da quello offerto; - gli utenti e gli ex utenti hanno deciso di attivare nuove SIM Ho Mobile o di migrare numeri telefonici verso la Compagnia, anche in considerazione di un incondizionato affidamento e fiducia nei confronti di un servizio essenziale che dovrebbe garantire una compagnia telefonica, ovvero la tutela dei dati sensibili degli utenti. Servizio pattuito contrattualmente. Infine, si segnala come la compagnia non abbia mai risposto al reclamo”.

In base a tali premesse l'istante, quantificando economicamente la propria domanda nell'importo di euro 1.000,00 ha presentato le seguenti richieste:

- i) “indennizzo per fornitura servizio con caratteristiche diverse da quelle contrattualmente pattuite”;*
- ii) “indennizzo per erogazione servizio irregolare”;*
- iii) “indennizzo per mancata risposta a reclamo”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *“l'inammissibilità della presente definizione ai sensi delle disposizioni dell'art. 2, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera Agcom n. 335/19/CONS) Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si rileva che sulla tematica oggetto della odierna definizione si sono già espressi il Corecom Trento ed il Corecom Abruzzo, rispettivamente per i procedimenti GU14/408752/2021 e GU14/407859/2021, procedendo con l'emissione del relativo provvedimento di archiviazione”.*

Nel merito, l'operatore ha evidenziato *“pur ritenendo assolutamente assorbente la suddetta eccezione preliminare, l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata relativamente alla problematica oggetto del presente procedimento di definizione. La scrivente società, difatti, ha immediatamente avviato le opportune verifiche, tuttora in corso, sporgendo denuncia alla Polizia Postale e notificando la violazione al Garante per la protezione dei dati personali. L'odierna esponente, inoltre, ha informato dell'accaduto sia i clienti direttamente interessati dall'esfiltrazione dei dati, ai quali è stato inviato un sms dedicato, che l'intera base della propria clientela. Non solo. Vodafone si è prontamente attivata per: a) rinforzare ulteriormente le misure adottate a*

tutela dei dati della propria clientela; b) implementare le azioni volte a ridurre i rischi per gli eventuali dati illegittimamente sottratti, incluse le azioni volte a contrastare eventuali tentativi di utilizzo fraudolento dei medesimi dati; a tal fine, quindi, sono stati, ad esempio, potenziati i controlli di sicurezza finalizzati ad accertare l'identità del cliente nel caso di richieste di sostituzione sim presso i punti vendita; c) mettere a disposizione la sostituzione gratuita della sim per tutti i nostri clienti attivi presso i nostri punti vendita. Per maggior sicurezza, oltre a ciò, è stato altresì rigenerato il codice seriale della sim con annessa comunicazione a ciascun utente coinvolto tramite apposito sms”.

- Con riferimento alla richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo, Vodafone ne ha chiesto il rigetto ed ha rilevato “*di aver riscontrato il reclamo ricevuto in data 13.1.2021 mediante apposita missiva inoltrata in data 5.2.2021 ed avente il seguente testo: “Gent.mo Cliente, 3 con riferimento alla Sua richiesta di cui in oggetto inviata tramite mail in data 08/01 alla casella vei_srl@legalmail.it e ho.supporto@legalmail.it. Le confermiamo che, in data 28 dicembre 2020, ho.Mobile è venuta a conoscenza di essere stata oggetto di un attacco informatico che ha determinato la sottrazione illecita di alcuni dati. La Società ha immediatamente avviato le opportune verifiche (tuttora in corso), sporgendo denuncia alla Polizia Postale e notificando la violazione al Garante per la protezione dei dati personali. ho.Mobile ha inoltre informato dell'accaduto sia i clienti direttamente interessati dall'esfiltrazione dei dati (ai quali è stato inviato un SMS dedicato), che l'intera base della propria clientela. Dalle verifiche condotte, Le confermiamo che i dati esfiltrati, relativi, come detto, a una parte soltanto della nostra clientela, sono solo quelli appartenenti alle seguenti categorie: (i) dati anagrafici (nome, cognome, indirizzo di residenza, luogo e data di nascita, nazionalità, codice fiscale e indirizzo e-mail) e (ii) dati tecnici della SIM (numero di telefono (MSISDN), ICCID e codice IMSI). ho.Mobile ha infatti accertato che non sono stati sottratti dati relativi al traffico telefonico, né dati bancari o relativi ai sistemi di pagamento prescelti dai propri clienti. La Società si è prontamente attivata per: a) rinforzare ulteriormente le misure adottate a tutela dei dati della propria clientela; b) implementare azioni volte a ridurre i rischi per gli eventuali dati illegittimamente sottratti, incluse le azioni volte a contrastare eventuali tentativi di utilizzo fraudolento dei medesimi dati. A tal fine, sono stati ad esempio potenziati i controlli di sicurezza finalizzati ad accertare l'identità del cliente nel caso di richieste di sostituzione SIM presso i punti vendita; c) mettere a disposizione la sostituzione gratuita della SIM per tutti i nostri clienti attivi presso i nostri punti vendita (tutte le informazioni sono disponibili sul sito www.homobile.it/). Per maggior sicurezza, abbiamo provveduto anche a rigenerare il codice seriale della SIM e a darne notizia ai clienti attivi coinvolti tramite un sms dedicato. Tutte le informazioni sono disponibili sulla pagine del sito di ho.Mobile: www.homobile.it/nuovoseriale Poiché stiamo assistendo alla diffusione di diverse fake news, per 4 qualunque ulteriore informazione o richiesta di supporto La invitiamo a fare riferimento direttamente ai canali ufficiali di ho.Mobile (Sito web, canali social network, APP e Call Center. Infine, con riferimento alla richiesta di risarcimento del danno da Lei presentata riteniamo che attualmente non vi siano i presupposti per soddisfare tale richiesta. Il Servizio Clienti ho. Mobile è sempre raggiungibile*

contattando il numero 192121 da SIM ho. Mobile ed il numero 800688788 da SIM di altri Operatori. Per qualunque ulteriore richiesta, riguardante specifici temi di privacy, l'indirizzo email dedicato è: privacy@mail.homobile.it Ci scusiamo per il disagio e rimaniamo a disposizione per ogni eventuale chiarimento e/o necessità di supporto. Cordiali saluti Il team di ho. Mobile”.

- L'operatore ha poi, eccetto “che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno quantificata nell'importo di euro 1.000,00, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente”.

Vodafone ha, quindi, concluso reiterando le eccezioni già svolte, “contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa”.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare ed assorbente si accoglie l'eccezione dell'operatore circa “l'inammissibilità della presente definizione ai sensi delle disposizioni dell'art. 2, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera Agcom n. 335/19/CONS), in quanto il Corecom Toscana non è competente a giudicare della eventuale violazione della normativa in materia di privacy, eccitata e dedotta dall'istante, per essere la competenza attribuita in via esclusiva all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Del resto, seppure l'istante precisi che “non intende affrontare la controversia all'interno del campo: “violazione della normativa sulla privacy”, reputando la “materia pienamente di competenza dei CORECOM” e con ciò formulando le richieste di “indennizzo per fornitura servizio con caratteristiche diverse da quelle contrattualmente pattuite, indennizzo per erogazione servizio irregolare”, si rileva che la stessa narrativa dei fatti esposta dall'istante medesimo evidenzia che il caso che ci occupa sia invece attinente a tutela della privacy.

Infatti, l'istante lamenta che Vodafone “*si [sia] resa gravemente inadempiente delle proprie obbligazioni contrattuali nei confronti dell'utente*” richiamando sul punto “*l'art. 14 Carta del Cliente / Condizioni Generali del Contratto, [che] testualmente recita: “ho. garantisce la riservatezza ed il corretto trattamento dei dati personali dei Clienti nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali (D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni, “Codice Privacy”, e Regolamento UE 2016/679)” e che “al contrario di quanto garantito nella propria carta del cliente, [Vodafone]non [abbia] messo in atto tutte le tutele atte a garantire la sicurezza dei dati sensibili degli utenti, e pertanto non ha garantito agli utenti il servizio/condizione contrattuale offerto e pattuito”.*

Tali obbligazioni risultano *per tabulas* attinenti a profili di tutela della *privacy* e, per ciò escluse dalla competenza dell'adito Corecom; pertanto, le domande *sub i)* e *sub ii)* devono essere rigettate.

Per quanto riguarda la richiesta *sub iii)* d'indennizzo per mancata risposta da parte dell'operatore al reclamo effettuato dal legale dell'istante, a mezzo pec, in data del 11 gennaio 2021, che l'operatore dichiara aver “*ricevuto in data 13.1.2021*”, si evidenzia che alcun indennizzo è dovuto perché la parte istante non ha atteso il riscontro al reclamo (45 giorni dall'invio dello stesso) depositando l'istanza di conciliazione in data 17 febbraio 2021; è infatti costante l'orientamento dell'Autorità in proposito che ha più volte affermato che: “*per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile*” (c.fra Delibera n. 212/18/CIR e Delibera n. 79/19/CIR).

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata xxxxxx nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Firenze, 18 ottobre 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)