

DELIBERA N. 159/2022

**██████████ / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/461919/2021)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/09/2022;

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 01/10/2021 acquisita con protocollo n. 0390273 del 01/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. [REDACTED], quale titolare di un contratto di linea mobile avente N. [REDACTED] con Vodafone S.p.A, mediante formulario UG 39907 del 2021 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando di aver subito il furto dei dati dalla sua Sim in data 4.1.2021, a seguito di un accesso abusivo al server dell’Operatore Ho.mobile.

In particolar modo l’utente precisava di esser stato avvisato a messo sms dalla società Vodafone S.p.a., specificando che tale accesso abusivo aveva determinato la sottrazione dei propri dati anagrafici e tecnici.

Già in sede di conciliazione chiedeva, quindi, un indennizzo all’Operatore pari ad euro 500,00, deducendo di aver subito un grave pregiudizio lavorativo svolgendo la professione di avvocato. All’udienza di conciliazione svoltasi il 7.07.2021, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

Pertanto, in data 1.10.2021 l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

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

- i) L'indennizzo per l'accesso abusivo alla Sim avente n. [REDACTED] pari ad euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone Italia S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva datata 23.11.2021, nella quale rappresentava precipuamente l'inammissibilità dell'odierna richiesta, risultando di competenza esclusiva dell'Autorità garante dei dati personali, altresì insistendo in punto di merito, per l'assoluta infondatezza della domanda.

Evidenziava, inoltre, l'Operatore di aver posto in essere tutte le opportune verifiche, risultando ancora in corso, e sporgendo formale denuncia alla Polizia Postale, nonché notiziando il Garante della protezione dei dati.

Precisava, infine, di essersi attivato prontamente per l'ulteriore rinforzo delle misure a tutela dei dati della propria clientela, all'implementazione delle azioni volte a ridurre i rischi per i dati eventualmente sottratti, nonché a mettere a disposizione dei propri clienti la sostituzione della sim presso tutti i punti vendita.

Produceva in via documentale la nota di riscontro datata 23.02.2021, così insistendo per l'assenza di previsione di uno specifico indennizzo in tale ipotesi, risultando espressamente escluso dalla normativa Agcom.

Di conseguenza, la Vodafone Italia S.p.a. in tale memoria chiedeva il rigetto integrale dell'odierna domanda, poiché inammissibile in via del tutto assorbente del merito, ed in ogni caso infondata in punto di 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 lamenta il furto dei dati dalla propria Sim, contraddistinta dalla numerazione [REDACTED], a seguito di formale comunicazione a mezzo Sms effettuata dall'Operatore in data 4.1.2021, e da tanto ne fa discendere una richiesta di indennizzo pari ad euro 500,00, altresì, assumendo di aver subito un grave pregiudizio da detto furto, poiché svolge la professione di avvocato.

Di contro, l'Operatore eccependo preliminarmente l'incompetenza dell'Autorità adita, in luogo dell'Autorità garante dei dati personali, insiste per il rigetto della richiesta e, in punto di merito, deduce comunque l'insussistenza di una specifica previsione indennitaria della normativa Agcom di riferimento.

Dal corredo probatorio offerto, si rinvenivano i messaggi inviati all'utente ed anche la successiva p.e.c. di contestazione e reclamo a firma dell'Avv. [REDACTED] inviata a mezzo pec in data 1 febbraio 2021.

L'Operatore nulla produceva in via documentale in uno alla propria memoria di costituzione e risposta.

L'eccezione preliminare di inammissibilità/improcedibilità della domanda proposta dall'Operatore è fondata ed infatti merita accoglimento, così risultando del tutto assorbente della richiesta in punto di merito.

1. Ebbene a mente dell'art. 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS rubricata "Ambito di applicazione" deve ritenersi che "Ai sensi dell'articolo 1, commi 11 e 12, della Legge, è rimessa alla competenza dell'Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

2. Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente.

3. Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o di tutela della privacy."

L'Utente rappresenta una violazione dei dati contenuti nella propria Sim, da cui farebbe discendere una richiesta indennitaria pari ad euro 500,00, tuttavia tali doglianze esulano dalla competenza di codesta autorità, essendo espressamente previsto anche dall'art. 152 Codice Privacy che tutte le controversie che riguardano materie oggetto di ricorsi giurisdizionali di cui agli artt. 78 e 79 del Regolamento, ed in ogni caso quelle comunque riguardanti l'applicazione delle normative in materia di privacy, nonché il diritto al risarcimento ai sensi dell'art. 82 del GDPR, sono attribuite all'Autorità Giudiziaria ordinaria.

A ciò valga il caso di considerare che lo stesso Utente sebbene qualificatosi come professionista, abbia omissis qualsivoglia riferimento alla norma da cui discernerebbe il diritto all'indennizzo, poiché non disciplinata dal Regolamento indennizzi.

L'allegato A alla succitata delibera attribuisce al Corecom esclusivamente il potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi, ovvero a riconoscere indennizzi nei

casi previsti dal contratto, dalle Carte servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Sul punto numerose risultano le pronunce conformi di altre Autorità giudicanti, restando pur sempre salvo il diritto dell'Utente di avocare l'Autorità giudiziaria ordinaria, ovvero l'Autorità Garante per i Dati Personali (ex multis, Corecom Lazio Delibera n. 42/2012; Corecom Lombardia Delibera n. 17/2012).

Per quanto detto l'unica domanda così come proposta dell'utente non può essere accolta, poiché improcedibile.

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 l'archiviazione per improcedibilità/inammissibilità dell'istanza avanzata in data 1.10.2021 dal sig. [REDACTED] nei confronti di Vodafone Italia s.p.a. (Ho mobile), stante l'evidente difetto di competenza dell'Autorità adita in materia di privacy e tutela dei dati sensibili ex art. 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS.

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, 20/09/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

