

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino

C = IT



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



DELIBERA N. 7/DEF

D. P. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)

(GU14/633456/2023)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 11/03/2024;

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, de 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicativi 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”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2 *“Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14 – 21 febbraio 2023;



VISTA l'istanza del Sig. Dxxxxxxxx Pxxxxxxxx del 25/09/2023 acquisita con protocollo n. 0241751 del 25/09/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza, l'utente espone quanto segue: 1) nel giugno del 2023 scopre, casualmente (dalla denuncia/querela, agli atti, presentata dall'utente al Commissariato di P.S. di Siderno: "In data 21.06.2023, veniva presso la mia Agenzia il signor Cxxxx Axxxxx per effettuare una richiesta di cambio gestore, da Vodafone passare a Fastweb. In occasione di tale richiesta di cambio gestore, una volta inseriti i dati a sistema, si scopriva che il numero di telefono 3278233xxx risulta intestato alla mia persona") di essere titolare di un'utenza mobile (n. 3278233xxx) sin dall'anno 2018 (Agli atti è stata inserita una schermata col messaggio di Fastweb relativo all'intestazione della sim, ma non è visibile la data); 2) Il 22.06.2023, invia missiva di accesso agli atti alla Vodafone, al fine di visionare il contratto telefonico ed i relativi documenti necessari per l'attivazione della suddetta utenza. 3) il 27.06.2023 il gestore risponde di non poter fornire la documentazione richiesta poiché il relativo contratto è stato originariamente sottoscritto da altro cliente e che l'istante risulta essere intestatario c.d. reale utilizzatore del n. 3278233xxx sin dall'11.10.2022. 4) il 28.06.2023 invia una comunicazione via pec di risposta/reclamo, nella quale chiede delucidazioni al riguardo, atteso che non si comprende come possa risultare intestatario c.d. reale utilizzatore della suddetta utenza mobile il Sig. Pxxxxx, quando il contratto è stato sottoscritto da altro cliente e considerando che non è chiaro come il gestore sia venuto in possesso dei documenti dell'istante per l'attivazione dell'utenza (avvenuta a detta del gestore in data 11.10.2022), atteso che quest'ultimo non ha mai sottoscritto alcuna documentazione relativa alla suddetta attivazione; 5) invia tramite pec il disconoscimento formale della suddetta utenza, chiedendone l'immediata disattivazione a suo nome ed il cambio di intestazione a nome del Sig. Cxxx, rinnovando la richiesta di accesso agli atti, precedentemente formulata, per la documentazione attestante l'intestazione come reale utilizzatore della suddetta utenza. reclamo rimane disatteso dal gestore. 6) Attesi i risvolti a livello penale integrati dalla vicenda de qua, l'istante, in data 19.09.2023, sporge formale denuncia contro il gestore a tutela dei propri diritti. Alla luce di quanto esposto, l'istante chiede: 1) disattivazione dell'utenza n. 3278233xxx a nome dell'istante; 2) Indennizzo di euro 10.950,00 (euro; 5,00 x 2.190 gg) per attivazione di servizi non richiesti; 3) Indennizzo di euro 1.500,00 per violazione della tutela della riservatezza; 4) Indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta ai reclami; 5) Indennizzo di euro 2.000,00 per utilizzo improprio di dati personali senza consenso. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 14,750.00 €.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



2. La posizione dell'operatore

Nella memoria prodotta ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura, Vodafone, dopo aver evidenziato "l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. Pxxxxxx", espone quanto segue: 1) la numerazione 3278233xxx è stata attivata da altro soggetto, avente codice cliente 1.27459954 (cfr. all. 1 e 2); 2) parte ricorrente è subentrata a titolo di reale utilizzatrice in data 11.10.2022; 3) nessuna attivazione non richiesta a far data dal 2018 è stata posta in essere a carico del Sig. P.xxxxx; 4) l'utenza 3278233xxx è stata attivata da altro soggetto, come altresì indicato nella descrizione dei fatti laddove la stessa parte ricorrente afferma che la suddetta utenza è stata: "utilizzata da un'altra persona, il Sig. Cxxxx Axxxx"; 5) unicamente dall'11.10.2022, mediante apposita registrazione, è stato effettuato dall'utente il subentro quale "reale utilizzatore" del numero sopra indicato. Vodafone, infine, nel reiterare le eccezioni già elencate, e contestando le affermazioni e le richieste di indennizzo, storno e rimborso dell'utente, chiede il rigetto delle domande "ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa".

Nelle proprie controdeduzioni, presentate sempre ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura, parte istante, nel reiterare le richieste di cui all'istanza originaria, rileva quanto segue: 1) l'allegato 2 alla memoria dell'Operatore "non consiste (per come affermato dallo stesso, n.d.e.) nel contratto di abbonamento sottoscritto dal Sig. Axxx Cxxxx relativo all'attivazione dell'utenza n. 3278233xxx, bensì in una mera richiesta di "Cambio metodo di pagamento verso carta di credito", concernente l'acquisto di un cellulare "HUAWEI P30 PRO", nella quale è stato inserito soltanto come mero dato del cliente il numero di utenza 3278233xxx, unitamente ai dati anagrafici e bancari del Sig. Cxxx"; 2) l'Operatore, nel sostenere che l'11.10.22 "mediante apposita registrazione" è stato effettuato dall'utente il subentro quale "reale utilizzatore" del numero sopra indicato, omette totalmente di produrre tale registrazione a sostegno della propria tesi; 3) l'utente ha pienamente provato le proprie ragioni, dimostrando attraverso la documentazione prodotta e le motivazioni ampiamente qui esposte la legittimità delle proprie pretese; 4) Vodafone non ha fornito prova del riscontro al reclamo dell'istante del 28.06.2023, col quale egli ha effettuato il disconoscimento formale della suddetta utenza ed ha rinnovato la richiesta di accesso alla documentazione attestante l'instanzazione come reale utilizzatore della citata utenza, precedentemente formulata; 5) Vodafone ha violato ripetutamente le norme dettate dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D./gs. 196/03), ed in particolare l'art. 11 comma 2 che testualmente dispone: "I dati personali trattati in violazione della disciplina rilevante in materia di trattamento dei dati personali non possono essere utilizzati".



3. Motivazione della decisione

Il sottoscritto r.u.p. ha ritenuto opportuno, ai fini dell'istruzione della controversia e per esplorare la possibilità di un accordo tra le parti, convocare l'udienza prevista dall'art. 16, comma 4, del regolamento di procedura. Il 10 gennaio 2024 si è tenuta una prima udienza nel corso della quale il confronto si è focalizzato sulla data della presunta attivazione della sim a nome dell'istante. Sembrava si potesse raggiungere un accordo, ma la rappresentante dell'utente comunicava successivamente l'indisponibilità dell'istante, determinata dal fatto di aver chiesto più volte la disattivazione della sim o che fosse intestata all'altro utente che l'aveva in uso, anche inviando il disconoscimento e presentando denuncia/querela, senza tuttavia ottenere nulla dall'operatore, per cui era stato costretto a ricorrere al tentativo di conciliazione, anche quello senza esito, e all'istanza di definizione. In pari data, parte istante ha inserito nel fascicolo una schermata priva di data tratta dal sito Vodafone dalla quale si evincerebbe che l'utenza avente numerazione 3278233xxx è attiva, attribuita al sig. Dxxxxx Pxxxxxxx, dal 21 settembre 2018. Dopo il rinvio, la successiva udienza del 17 gennaio si è conclusa con un mancato accordo. Detto ciò, e prima di esaminare nel merito la controversia, in via preliminare vanno dichiarate inammissibili le richieste d'indennizzo dell'istante connesse alla "violazione della tutela della riservatezza" e allo "utilizzo improprio di dati personali senza consenso". Ciò in quanto, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di procedura, "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. (...)". Inoltre, ai sensi dell'art. 2, comma 3, dello stesso regolamento sono escluse dall'ambito applicativo dello stesso "le controversie attinenti esclusivamente a profili (...) di tutela della privacy". Ciò premesso, l'istanza può essere parzialmente accolta per i seguenti motivi. 1) Per quanto concerne la richiesta di disattivazione della sim 3278233xxx intestata all'istante, egli ha conoscenza della circostanza nel giugno del 2023, e subito compie una serie di atti che testimoniano: innanzitutto, che l'esistenza di una sim numerata 3278233xxx allo stesso intestata non era di sua conoscenza in precedenza (d'altronde, non si vede come avrebbe potuto esserlo); che l'attivazione non è dipesa dalla sua volontà. Infatti, invia un primo reclamo, datato 21 giugno 2023, col quale "disconosce ogni rapporto contrattuale in essere con la Vostra rispettabile società, in relazione alla suddetta utenza, in quanto il sottoscritto non ha mai richiesto né verbalmente né per iscritto l'attivazione di Vostri servizi" e intima all'Operatore di "provvedere "all'immediato cambio intestazione dell'utenza n. 3278233xxx all'effettivo possessore della relativa SIM, Sig. Axxxx Cxxxx"; ricevuto, il 27 giugno, il riscontro dell'Operatore (facciamo seguito alla Sua richiesta del 23.6.2023 per informarla che non ci è possibile fornirLe la documentazione da Lei richiesta in quanto il contratto per l'attivazione del numero 3278233xxx è stato originariamente sottoscritto da altro cliente. Il Suo assistito, Sig. Dxxxxxx Pxxxxxxx, risulta essere intestatario cosiddetto reale utilizzatore del numero 3278233xxx dall' 11.10.2022) in data 19.9.2023 presenta denuncia/ querela presso il Commissariato di pubblica di sicurezza di Siderno nella quale descrive dettagliatamente i fatti mediante i quali è venuto a conoscenza dell'esistenza della



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



sim a esso intestata e fa presente di avere inviato all'operatore missiva di disconoscimento del contratto. A questo punto è necessario affrontare la questione del disconoscimento, per la quale va evidenziato, di primo acchito, che il Corecom non è competente. Detta materia, infatti, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del Codice di procedura civile, che demandano all'Autorità Giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione di cui all'art. 2 del Regolamento di procedura. Dunque la questione, sollevata dall'utente, non può essere oggetto di verifica ai fini della presente decisione (AgCom Delibera n.45/12/CIR; conforme Delibera n.51/10/CIR). Tuttavia, il disconoscimento produce effetti e conseguenze significativi anche in questa sede. Ai sensi dell'art. 214 c.p.c. "Colui contro il quale è prodotta una scrittura privata se intende disconoscerla, è tenuto a negare formalmente la propria scrittura o la propria sottoscrizione". Se un documento è stato formalmente disconosciuto, la parte che intende valersi della scrittura privata ha l'onere di chiederne la verifica ex art. 216 c.p.c. Nel caso di specie, l'istante ha espresso un chiaro ed inequivoco disconoscimento del contratto presentando anche denuncia-querela alla competente autorità. A seguito di tale formale disconoscimento del documento, l'operatore non ha avanzato richiesta di verifica. Sul punto sussiste anche il conforto di recente giurisprudenza (Cass. Civ. 2220/2012), secondo cui "la mancata proposizione dell'istanza di verifica di una scrittura privata disconosciuta equivale, secondo la presunzione legale, ad una dichiarazione di non volersi avvalere della scrittura stessa come mezzo di prova, con la conseguenza che il giudice non deve tenerne conto". Ed anche la difesa del gestore in merito appare debole e priva di supporto probatorio. Deve ritenersi, pertanto, che Vodafone abbia attivato l'utenza a nome dell'istante in assenza di una sua valida richiesta (sul punto, Corecom Lazio, deliberazione n. 37/2023/crl/ud del 27.1.2023) 2) Per quanto concerne l'attivazione di servizi non richiesti ci si riporta a quanto appena esposto al punto 1). La documentazione al fascicolo consente di stabilire con certezza che all'istante è stata attribuita un'utenza dallo stesso non richiesta. Per quanto concerne il dies a quo dell'attivazione, la memoria dello stesso Operatore indica la data dell'11 ottobre 2022. 3) Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, agli atti risulta un riscontro dell'operatore del 27 giugno 2023. Per valutare la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non rileva l'accoglimento o meno dello stesso, ma se l'operatore abbia riscontrato nel merito la richiesta, pur rigettandola. Per quanto precede, l'istanza può essere parzialmente accolta accordando all'utente: 1) La cessazione della titolarità dell'utenza n. 3278233xxx, per la quale deve provvedere l'Operatore Vodafone; 2) La corresponsione dell'indennizzo previsto dall' articolo 9 del Regolamento indennizzi così calcolato: 5 euro pro die per 513 giorni (dall'11 ottobre 2022 al 7 marzo 2024) per un totale di euro 2565,00. L'indennizzo di € 5,00 pro die andrà corrisposto fino all'effettiva cessazione della titolarità della sim numerata 3278233xxx a carico dell'istante.

Per tutto quanto sopra:



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza dell'utente D. xxxxx P. xxxxx nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta: a) alla cessazione della titolarità dell'utenza n. 3278233xxx a nome del sig. D.xxxxxx P.xxxxxx; b) a liquidare, tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, la somma complessiva di € 2565,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; c) l'indennizzo di € 5,00 pro die fino alla data di effettiva cessazione della titolarità della sim numerata 3278233xxx a carico dell'istante; quanto precede, alle lettere a), b) e c), entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la cui diffusione potrà essere effettuata previo oscuramento delle generalità e degli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

2. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica, della medesima.

3. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 11 marzo 2024

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino