



Consiglio regionale della Calabria

DELIBERA N. 38

**XXX CIMMINO / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/414990/2021)**

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee



legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS, prorogato sino al 31 dicembre 2021;

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 19/21 dicembre 2017, prorogata sino al 31 dicembre 2021; DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in quanto decaduto;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX CIMMINO del 15/04/2021 acquisita con protocollo n. 0179955 del 15/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato: *“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”.

In base a quanto sopra trascritto, ha domandato: 1. “l’indennizzo per fornitura servizio con caratteristiche diverse da quelle contrattualmente pattuite”; 2. “l’indennizzo per erogazione servizio irregolare”; 3. l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 13 aprile 2021.

2. La posizione dell’operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, ove ha rilevato, in primis, l’inammissibilità dell’istanza, ai sensi dell’art. 2, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie e ancora l’inammissibilità della richiesta risarcitoria, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del predetto Regolamento.

Senza rinunciare alle eccezioni preliminari, per mero tuziorismo difensivo, ha messo in evidenza che : “ ... 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 (...) 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 (...) , poi, 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 (...) oltre a ciò, è stato altresì rigenerato il codice



seriale della sim con annessa comunicazione a ciascun utente coinvolto tramite apposito sms”.

In ordine alla mancata risposta al reclamo, ha rilevato di aver riscontrato il reclamo dell'11 gennaio 2021 il successivo 4 febbraio, fornendo all'utente un quadro esaustivo della vicenda.

Per tutto ciò, ha insistito per l'infondatezza delle richieste avanzate, declinando ogni responsabilità.

3. Motivazione della decisione

Dalle risultanze istruttorie è emerso che la domanda dell'istante esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 20, comma 4, del predetto Regolamento, limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, giacché tutte le richieste avanzate dalla parte istante sono riconducibili alla violazione dei dati personali.

Per tale ragione, si accoglie l'eccezione preliminare sollevata dalla resistente, trattandosi di questione che deve essere fatta valere dinanzi all'Autorità Giudiziaria ordinaria o dinanzi all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, come previsto dall'art. 2, comma 3, del Regolamento di procedura, a mente del quale: “ *Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie (...) attinenti esclusivamente a profili tributari o di tutela della privacy*”.

Parimenti deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal ricorrente, poiché anche esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, come previsto dall'art. 20, sopra citato, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Di conseguenza, ricorrono i presupposti per dichiarare l'inammissibilità e/o improcedibilità del ricorso, stante che il vizio procedurale è assorbente.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, 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 succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto per inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza presentata dal Sig. Cimmino XXX , nei confronti della società Vodafone Italia.



2. 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.
3. È 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.

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

Reggio Calabria, 2 Luglio 2021

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

Firmato digitalmente da

Rosario Carnevale

O = Consiglio regionale della
Calabria

C = IT