

DETERMINA Fascicolo n. GU14/703651/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXX XXX, del 19/09/2024 acquisita con protocollo n. 0244858 del 19/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 19 settembre 2024, il sig. XXX XXX (d’ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Vodafone Italia/Ho.mobile – Teletu (di seguito anche soltanto Ho.mobile od Operatore) i fatti di seguito rappresentati. In data 27 luglio 2024, trasmetteva ad Ho.mobile la richiesta di ripensamento dell’utenza n. XXXXXX, sollecitando il rimborso, tramite bonifico, dei costi sostenuti per l’acquisto della SIM, pari ad € 5,00. Con pec del 2 agosto 2024, l’Operatore dava riscontro alla richiesta dell’Utente, innanzitutto, precisando che la stessa era stata gestita, ma che non era stato possibile predisporre il bonifico sull’IBAN indicato, in quanto il sistema restituiva un errore generico di "dati incongruenti", e richiedendo poi l’invio di un documento bancario che attestasse la correttezza del numero di conto corrente comprensiva della relativa intestazione. Con pec del 3 agosto 2024, l’Utente, da un lato, richiedeva la prova del tentativo di accredito e dell’asserito errore generico di “dati incongruenti”; dall’altro, replicava di non volere precisare se l’IBAN fosse oppure

non, a lui intestato posto che, ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. normativa PSD2), il prestatore di servizi di pagamento è stato sollevato dall'obbligo di effettuare il controllo di congruità tra l'IBAN e gli elementi identificativi della titolarità del conto del destinatario, essendo esso tenuto alla mera esecuzione dell'operazione in conformità all'IBAN indicato dal cliente. In data 17 agosto 2024, l'Operatore confermava all'Utente l'impossibilità di procedere al rimborso tramite bonifico, nel contempo informandolo che avrebbe a tal fine predisposto un assegno in suo favore, utilizzando i dati anagrafici forniti in fase di attivazione. Egli, tuttavia, replicava, comunicando di non disporre di alcun conto corrente acceso presso un Istituto di credito abilitato a riscuotere assegni. Alla stregua delle evidenziate circostanze, l'Istante, nel ribadire che l'assegno non sarebbe stato preso in considerazione né, tanto meno, riscosso, ha richiesto il rimborso del costo di 5,00 euro sull'IBAN indicato nella richiesta di ripensamento. Con annotazione acquisita al fascicolo il 5 ottobre 2024, l'Istante, rammentati i principi che presiedono alla disciplina dell'onere della prova, ha invitato la controparte a fornire la prova del tentativo di accredito che asserisce di aver effettuato in data 2 agosto 2024 sull'IBAN da lui indicato. Con nota di replica del 25 ottobre 2024 alla memoria di parte avversa, l'Istante, nel richiamarsi a quanto già ampiamente dedotto, ha precisato di non avere ricevuto alcun assegno, della cui avvenuta consegna, l'Operatore non ha, tra l'altro, fornito prova alcuna, ed ha pertanto sollecitato il rimborso a mezzo bonifico.

Con rituale memoria depositata il 25 ottobre 2024, quindi nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (allegato A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), Ho.mobili ha confermato di avere comunicato all'Utente, con pec del 17 agosto 2024, che il rimborso sarebbe avvenuto tramite assegno, utilizzando i dati anagrafici acquisiti in fase di attivazione, poiché, gestendo il pagamento tramite il bonifico alla stregua delle sue indicazioni, il sistema restituiva un errore generico per "dati incongruenti". Per questa ragione, era stato richiesto all'Utente di trasmettere un documento che attestasse la correttezza del numero di conto corrente e della relativa intestazione. Poiché nessuna comunicazione in tal senso è pervenuta, Ho.mobili ha adempiuto mediante l'invio di un assegno, come da comunicazione di seguito riportata: "Gentile Cliente, in riferimento alla Sua mail del 17.08 u.s., La informiamo di aver provveduto in data 09/09/2024 ad emettere assegno n. XXXXXX per l'importo di 5 €. L'assegno potrà essere riscosso presso qualsiasi filiale di Banca Intesa presente sul territorio nazionale previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di Validità. Cordiali Saluti. Il Team ho. Mobili". L'Operatore ha quindi confermato la correttezza del proprio operato gestionale, nonché l'avvenuto rimborso, sottolineando come l'Utente non abbia addotto prove a sostegno della propria tesi, che possano implicare la responsabilità del gestore. Dopo avere precisato che, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utenza è attualmente disattiva, Ho.mobili, alla stregua delle esplicitate argomentazioni, ha chiesto il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla controparte, in quanto infondate in linea di fatto e di diritto.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Nel merito, per le ragioni di seguito esplicitate, si ritiene che l'istanza non possa essere accolta. Dalla documentazione versata in atti, si evince, da un lato, che l'Istante ha contestato ad Ho.mobili l'impossibilità di procedere, mediante bonifico a suo favore, al rimborso dei costi (€ 5,00) della SIM relativa all'utenza mobile n. XXXXXX, richiesto all'atto dell'esercizio del diritto di ripensamento ex artt. 52 e ss. del Codice del consumo; dall'altro, che l'Operatore, pur riconoscendo di dovere restituire alla controparte i suddetti costi, ha, tuttavia, manifestato l'impossibilità di procedervi mediante l'emissione di bonifico. In sostanza, la quaestio facti di cui si controverte è non il diritto dell'Istante di ottenere il rimborso dei costi della sim, bensì la modalità con cui l'Operatore è tenuto a provvedervi. Svolte le dovute precisazioni, la questione, così come evidenziata dalle risultanze istruttorie, esula dalle competenze di questo Corecom. Si rammenta, invero, che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, sopra cit., il Corecom è chiamato a verificare, tra l'altro, la sussistenza in capo all'Istante del diritto ad ottenere il rimborso preteso, ma non anche le modalità con cui soddisfare questo diritto. Peraltro, dall'istruttoria condotta è emerso come l'Operatore si sia offerto di effettuare il pagamento con modalità valida, ossia tramite assegno che può essere riscosso presso qualsiasi filiale di Banca Intesa presente sul territorio nazionale, previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di Validità. Tale modalità viene rifiutata dall'Istante senza alcun giustificato motivo, atteso che non può essere considerato tale, alla luce di quanto precisato poco sopra, il fatto di "non disporre di alcun conto corrente acceso presso un Istituto di

credito abilitato a riscuotere assegni”. Alla stregua delle su esposte argomentazioni, si ritiene che l’istanza debba essere integralmente rigettata.

DETERMINA

CORECOM Lombardia, rigetta l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 19/09/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Saini