DETERMINA Fascicolo n. GU14/737044/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXX XXXXXXX - 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 XXXXXXX XXXXXX, del 27/02/2025 acquisita con protocollo n. 0050939 del 27/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 27 febbraio 2025, la signora XXXXX XXXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Vodafone Italia spa/Ho.mobile-Teletu (d'ora in poi, anche solo Vodafone od Operatore) i fatti di seguito esposti. In data 9 gennaio 2025 e 20 gennaio 2025, le utenze ho. mobile alla stessa intestate con i numeri XXXXXXX e XXXXXXX cessavano tramite portabilità in uscita. Nelle date delle cessazioni,

richiedeva il rimborso del traffico (non trasferito al nuovo operatore) presente sulle utenze. Nello specifico, l'utenza XXXXXXX presentava un credito pari ad € 35,16; quella n. XXXXXXX, un credito pari ad € 60,32. Ad entrambe le richieste, il gestore comunicava di non essere in grado di procedere con il rimborso del credito residuo via bonifico (come richiesto), in quanto i sistemi restituivano un errore generico di "dati incongruenti" con l'IBAN indicato, relativo al rapporto di conto corrente acceso, da moltissimi anni, presso una filiale di UniCredit Banca, in merito al quale nessun altro ente aveva mai avuto analoghi problemi in passato. A fronte della richiesta del gestore di acquisire documenti bancari, contenenti dati sensibili, per effettuare il bonifico, rispondeva di procedere con assegno, non avendo intenzione di fornire alcun atto contenente i predetti dati. Il gestore confermava l'emissione degli assegni, ma con € 5,01 in meno rispetto al dovuto, per entrambe le utenze. Alla luce delle circostanze, l'Istante ha richiesto il rimborso dell'importo di € 10,02, mediante bonifico, esprimendo il rifiuto di andare a riscuotere altri assegni di un importo decisamente irrisorio, e sottolineando la possibilità di verificare la correttezza dell'IBAN, rivolgendosi alla filiale della Banca precedentemente indicata, senza mancare, infine, di rammentare gli effettivi adempimenti cui è tenuto il prestatore di servizi di pagamento, ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. normativa PSD2). Con relazione acquisita al fascicolo in data 7 aprile 2025, l'Istante ha replicato alla memoria di controparte, specificando che: la richiesta di rimborso del credito residuo per le utenze XXXXXXX e XXXXXXX è legittima, in quanto il credito non è stato trasferito al nuovo operatore ed è stato rimborsato parzialmente. L'impossibilità del gestore di effettuare il rimborso tramite bonifico non giustifica il mancato adempimento dell'obbligo di restituzione del credito; Vodafone, per ciascuna delle utenze, ha proceduto, tramite assegno, al rimborso per importi di € 5,01 inferiori rispetto a quelli dovuti. La modalità di pagamento, sebbene pertinente, non è il punto centrale dell'istanza, in quanto ciò che si richiede a Vodafone è che provveda al pagamento delle somme dovute, senza ulteriori complicazioni o riduzioni ingiustificate; riguardo alla presunta presenza di un credito derivante da bonus non monetizzabile, i bonus di € 5,00 - come dichiarato dal gestore con PEC del 01 marzo 2025 - sono stati accreditati il 1° luglio 2022 e, poiché a seguito dei rinnovi avvenuti negli anni successivi, sono stati già spesi, non sono più disponibili alla data della cessazione delle utenze, quindi non vanno conteggiati nella determinazione delle somme dovute. Inoltre, il gestore non ha fornito alcuna prova che attesti la presenza dei predetti bonus sui propri sistemi, alla data dei recessi; le richieste avanzate non riguardano il risarcimento di danni, ma il semplice rimborso delle somme non restituite (come previsto dal contratto e dalla normativa), pari ad € 10,02, senza l'applicazione di deduzioni o limitazioni ingiustificate. In conclusione di memoria, l'Istante ha ribadito che l'oggetto della propria richiesta è condannare Vodafone all'adempimento dell'obbligo di restituzione del credito residuo, pari ad € 10,02, senza entrare nel merito delle modalità di pagamento.

Con memoria depositata il 7 aprile 2025, quindi, nei termini 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' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), Vodafone ha controdedotto che: in data 22 gennaio 2025, per l'utenza XXXXXXX, è stato predisposto l'assegno di euro 28,65, pari al credito residuo monetizzabile, sottraendo la somma di euro 5,00 derivante dal credito bonus ed è stato inviato il seguente riscontro a mezzo pec alla cliente: "Gentile Cliente, in riferimento alle Sue mail del 12 e 13.01 u.s., La informiamo di aver provveduto ad emettere assegno di traenza per l'importo di euro 28,65 pari al credito residuo presente sul numero XXXXXXX. Cordiali saluti. Il Team ho. Mobile"; il 25 gennaio 2025, per l'utenza n. XXXXXXX, è stato inviato apposito assegno di traenza con annesso il seguente riscontro a mezzo pec: "Gentile Cliente, facendo seguito alla Sua mail del 19.01 u.s., La informiamo che non è stato possibile predisporre il bonifico sull'iban indicato perché i nostri sistemi restituiscono un errore generico di "dati incongruenti". La informiamo altresì, di aver provveduto ad emettere assegno di traenza a Suo favore per l'importo di euro 53,81 pari al credito residuo presente sul numero XXXXXXX, utilizzando i dati anagrafici forniti in fase di attivazione. Cordiali saluti. Il Team ho. Mobile"; il 2 febbraio 2025, per entrambe le utenze, è stato integrata la somma di euro 1,50 cadauna e predisposto l'assegno con l'importo corretto; sono state poi inviate all'Utente due ulteriori comunicazioni, precisando quanto segue: "Gentile Cliente, facendo seguito alla Sua mail del 22.01 u.s. La informiamo di aver provveduto ad emettere assegno di traenza per l'importo di euro 30,15 pari al credito residuo presente sul numero XXXXXXX. La informiamo altresì, che sull'utenza era presente € 5,00 maturato da ricariche omaggio e pertanto non monetizzabile. Cordiali saluti. Il Team ho. Mobile". "Gentile Cliente, facendo seguito alla Sua mail del 25.01 u.s. La informiamo di aver provveduto ad emettere assegno di traenza per l'importo di euro 55,31 pari al credito residuo presente sul numero XXXXXXX. La informiamo altresì, che sull'utenza era presente € 5,00 maturato da ricariche omaggio e pertanto non monetizzabile. Cordiali saluti. Il Team ho. Mobile"; con Determina relativa al procedimento

GU14/703651/2024, il Corecom Lombardia ha dichiarato la propria incompetenza allorchè il petitum abbia ad oggetto non il diritto al rimborso del ricorrente, bensì la modalità con cui soddisfare tale diritto; l'Istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore; sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente disattivo. Alla stregua delle su esposte argomentazioni, Vodafone ha chiesto il rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate, 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, si ritiene di poter accogliere l'istanza. E', anzitutto, opportuno premettere che – come del resto specificato dall'Istante nella relazione di replica depositata il 7 aprile 2025 – il petitum della presente controversia è la sussistenza in capo al medesimo del diritto al rimborso dell'importo (€ 10,02) di credito residuo non restituito, non anche la modalità con cui l'Operatore sia tenuto, ricorrendone i presupposti, a provvedervi, stante l'incompetenza in merito del Corecom (si rinvia, alla Determina relativa al procedimento GU14/703651/2024). Ciò precisato, si osserva che l'Istante, per entrambe le utenze ho.mobile di cui era titolare (n. XXXXXXX e n. XXXXXXX), ha contestato a Vodafone di non avere provveduto, in modo esatto, al rimborso del credito residuo presente sulle stesse e non trasferito al nuovo operatore a seguito di portabilità avvenuta in data 9 e 20 gennaio 2025. Più precisamente, egli ha sostenuto che l'Operatore ha restituito, per l'utenza n. XXXXXXX, € 30,15, anziché € 35,16 (- € 5,01); per l'utenza n. XXXXXXX, € 55,31, anziché, € 60,32 (- € 5,01) ed ha, pertanto, richiesto il rimborso di € 10,02 (€ 5,01+5,01). Vodafone ha sostenuto l'infondatezza della pretesa di controparte, giustificando la detrazione, dal credito residuo presente su ciascuna utenza, dell'importo di € 5,00 con il fatto che quest'ultimo corrisponde, in realtà, a credito maturato per effetto di ricariche omaggio riconosciute all'Utente (credito bonus), come tale non monetizzabile. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si rammenta che anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità, previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Nel caso di specie, se, da un lato può affermarsi che l'Istante ha sufficientemente adempiuto l'onere probatorio di spettanza, dall'altro, non altrettanto può sostenersi per l'Operatore. Invero, Vodafone non solo non ha contestato con adeguati elementi di prova l'entità del credito residuo presente su ciascuna delle utenze, addotta dall'Istante con allegata la documentazione di supporto, ma si è altresì limitata ad asserire di avere detratto, dal predetto credito, l'importo (€ 5,00+5,00) corrispondente ai crediti maturati per effetto di ricariche omaggio riconosciute all'Utente, senza produrre documentazione atta a dimostrarlo. Vodafone, inoltre, nulla ha specificato e provato riguardo all'ulteriore somma di € 0,01 detratta dal credito residuo di ciascuna utenza. Alla stregua delle evidenziate circostanze, sebbene per orientamento consolidato di Agcom e dei Corecom, il diritto dell'utente alla restituzione del proprio credito, ove cessi il rapporto con il proprio operatore mobile, viene meno rispetto al credito derivante da promozioni/bonus/autoricarica, Vodafone dovrà restituire all'Istante la somma di € 5,00 per l'utenza n. XXXXXXX e di ulteriori € 5,00 per l'utenza n. XXXXXXX, non avendo dimostrato di aver effettuato le ricariche omaggio di pari importo, nonché l'ulteriore somma di € 0,02 (€ 0,01+0,01), detratta dal credito residuo di ciascuna delle predette utenze, allo stato degli atti, senza giustificazione alcuna.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 27/02/2025, è tenuta a corrispondere all'Istante la somma di € 10,02 (dieci/02) a titolo di rimborso del credito residuo, relativo alle utenze n. XXXXXXX (€ 5,01) e n. XXXXXXX (€ 5,01), oltre agli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di notifica dello stesso.

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