

DELIBERA N. 31/2021

**XX/COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA (COOP VOCE)
(GU14/345349/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 08/06/2021;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 28/10/2020 acquisita con protocollo n. XX del 28/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento alla numerazione di tipo privato XX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nella note del 9 agosto sono state addebitate due ricariche, dell'importo rispettivamente di 200 e 150 euro, sulla carta di credito;

b) i reclami, sia verbali che tramite mail, non sono mai stati riscontrati.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) la restituzione degli importi prelevati;

II) la somma di 200 euro per il comportamento tenuto dalla società.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) l'istanza risulta priva di qualsiasi documento di corredo;

2) gli addebiti possono essere stati effettuati esclusivamente da persona in possesso delle credenziali per l'accesso all'area personale del cliente sul sito di Coop Voce o, nel caso di specie, all'App di CoopVoce, nonché all'istituto di credito interessato per l'operazione;

3) il gestore non può disporre di tali dati, in quanto gli stessi devono necessariamente essere inseriti dal cliente all'atto dell'accesso alle piattaforme digitali e custoditi in luogo sicuro, per impedirne l'indebito utilizzo da parte di terzi;

4) tutto il sistema delle transazioni commerciali on-line si basa sulla puntuale attuazione di tali imprescindibili principi, che prevedono il divieto tassativo di interferenze da parte dei soggetti esercenti i servizi oggetto dell'acquisto;

5) i sistemi informatici della convenuta gestiscono e tracciano il processo con cui è avvenuta la ricarica, in ossequio a protocolli di sicurezza all'apice degli standard di settore e senza alcuna possibilità, da parte del proprio personale, né, tanto meno, in automatico, di effettuare ricariche con addebito ai clienti;

6) nel caso in cui la ricarica avvenga sul canale telematico, l'operazione può quindi essere eseguita esclusivamente dal titolare del mezzo di pagamento: nessun altro soggetto coinvolto nell'esecuzione del servizio, ivi compresa l'organizzazione di Coop Italia, ha la possibilità di accedere al processo di ricarica, attuandolo;

7) dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi, Coop Italia ha potuto accertare che le due ricariche di cui si discute sono state effettuate secondo una delle modalità previste dall'art. 2.14 delle Condizioni Generali di Contratto, ovvero con carta di credito via internet sul sito www.coopvoce.it;

8) venendo alla vicenda, in particolare, il 9/08/2020 il cliente ha comunicato, via mail, che sono state effettuate 2 ricariche sul suo numero di telefono durante la notte (trattasi di c.d. “Ricarica facile”, tramite App Coop Voce), da lui non richieste, correttamente visibili sul sistema gestionale della Scrivente: • 100.0000 09/08/2020 04:41:18 Main APP RICARICA FACILE Direct da APP • 250.0000 09/08/2020 04:40:50 Main APP RICARICA FACILE Direct da APP;

9) effettuate le verifiche del caso, in data 22/08/2020 Coop Italia ha proceduto allo storno dei due addebiti, in seguito a richiesta sul portale Nexi, con contestuale comunicazione via mail e telefonica al cliente nella stessa data;

10) i reclami, pertanto, sono stati tempestivamente riscontrati per facta concludentia, entro i 30 giorni previsti dalla Carta dei servizi;

11) l’operatore, quindi, nel riconoscere la buona fede dell’utente, ha provveduto alla restituzione degli importi de quibus, diversamente dalla comune pratica di mercato, senza alcun indugio od onere a carico del cliente.

In base a tali premesse, l’operatore chiede il rigetto della domanda.

A fini di integrazione istruttoria, il Responsabile del procedimento, in data 11 maggio 2021, chiedeva al gestore di depositare documentazione idonea a dimostrare l’avvenuto storno delle somme contestate. La richiesta veniva riscontrata in pari data.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito esplicitati.

In relazione alla restituzione degli importi addebitati a mezzo carta di credito e qui contestati, va dichiarata cessata la materia del contendere in quanto l’operatore, non contestato, ha dichiarato e documentato lo storno delle somme oggetto della presente controversia. Il gestore, infatti, in risposta al reclamo del cliente inviato via mail in data 9 agosto 2020, ha comunicato, il 22 agosto successivo, di aver provveduto allo storno delle ricariche oggetto del reclamo sia dalla carta di credito che dalla linea.

Tale circostanza risulta inoltre confermata dalla documentazione versata agli atti del fascicolo in esito alla richiesta di integrazione istruttoria, consistente nella copia di due transazioni eseguite a favore del cliente in data 22 agosto 2020, dell’importo rispettivamente di 100 euro e 250 euro.

Neppure può essere riconosciuta la somma richiesta “per il comportamento vergognoso della società in questione di assoluto disprezzo del cliente”, non rientrando tale fattispecie in alcuna delle ipotesi contemplate dal Regolamento indennizzi. Quand’anche poi la richiesta fosse interpretata come domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, si evidenzia che la contestazione del 9 agosto 2020, unica presente agli atti, è stata tempestivamente riscontrata per facta concludentia (storno degli addebiti contestati), oltre che con la comunicazione e-mail del 22 agosto successivo.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal Sig. XX, via XX, 4 – XX Perugia, nei confronti dell'operatore Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce), per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 8 giugno 2021

Il Presidente
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli