

DELIBERA N. 9/2026/DEF

**XXXXX XXXXXXXX/COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA (COOP VOCE)
(GU14/782019/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 25/03/2026;

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;

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

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

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

VISTA l’istanza di XXXX XXXXX del 06/10/2025 acquisita con protocollo n. 0248284 del 06/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 6 ottobre 2025, il sig. XXX XXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Coop Italia Società Cooperativa - Coop Voce (d'ora in poi, anche solo CoopVoce od Operatore) i fatti di seguito rappresentati.

Il 4 ottobre 2024, come da indicazioni ricevute dall'Operatore, consegnava al punto vendita CoopVoce di Busto Garolfo (MI) specifica modulistica per la compilazione della richiesta di restituzione del credito residuo prepagato giacente sull'utenza n. XXXXXX-XXXXX, a sé intestata, a seguito dell'avvenuta cessazione della stessa per portabilità in uscita verso altro gestore. Per il credito, del valore di € 148,79, interamente acquistato e non fruito, non era stata richiesta la portabilità.

Non ricevendo successive comunicazioni dell'Operatore in merito allo stato di avanzamento della pratica, il 19 ottobre 2024, si recava, a questi fini, presso il suddetto punto vendita, il quale, contattato prontamente l'ufficio interno CoopVoce, apprendeva dalla "sede" CoopVoce, solo in quel momento, la necessità di ricevere il numero di un conto corrente bancario per poter procedere con la restituzione del credito residuo giacente sui loro sistemi.

Il 20 ottobre 2024, inviava, quindi, all'Operatore specifica mail in cui, richiamando la pratica aperta il 4 ottobre 2024, comunicava il numero di IBAN relativo al proprio conto corrente.

L'Operatore, in data 28 ottobre 2024, dava conferma di ricevimento della comunicazione. Decorsi inutilmente i 60 giorni previsti dalla Carta dei servizi CoopVoce e non ricevendo alcun ulteriore esito circa il rimborso atteso, con pec dell'8 gennaio 2025, inviava formale reclamo.

Dopo avere precisato che, alla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, CoopVoce non ha né provveduto alla restituzione del credito residuo né fornito riscontro al reclamo, l'Utente, ha richiesto:

-la restituzione di € 148,79, quale credito residuo prepagato giacente sull'utenza n. XXX-XXXX alla cessazione della stessa, maggiorato dell'interesse legale sino al saldo effettivo, mediante bonifico sul proprio conto corrente bancario, senza l'applicazione di nessun onere o costo;

-l'indennizzo previsto dall'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per mancato riscontro al reclamo dell'8 gennaio 2025, per l'importo massimo di euro 300, preso atto che esso è stato l'ultimo di una serie di comunicazioni puntuali, dettagliate e specifiche sottoposte all'Operatore;

- la liquidazione dell'importo di € 100, a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore, 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), non ha presentato né memorie né documenti a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Sempre in via preliminare, si ritiene opportuno specificare che, attesa la mancata partecipazione al presente procedimento dell'Operatore convenuto, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, per le ragioni di seguito specificate, le richieste da quest'ultima formulate possono essere accolte.

Nella fattispecie in esame, l'Istante ha lamentato la mancata restituzione del credito residuo, pari ad € 148,79, presente sulla sim n. XXXXXXXX, a sé intestata, al momento della portabilità della stessa presso altro gestore, sostenendo che si tratti di credito acquistato nel corso del rapporto contrattuale, per effetto di ricariche mensili, non fruito e, altresì, non trasferito. Dalla documentazione acquisita al fascicolo, si evince quanto di seguito esposto.

In data 30 settembre 2022, 5 ottobre 2022 e 6 luglio 2024, l'Istante ha effettuato, sull'utenza n. XXXXXXXXXX, 3 ricariche di pari importo (€ 50,00), accumulando, al 30 settembre 2024, un credito pari ad € 148,79.

In data 4 ottobre 2024, egli ha presentato all'Operatore, tramite l'apposito modulo consegnato al Punto vendita CoopVoce di Busto Garolfo, la richiesta di restituzione del credito residuo di € 148,79, comunicando altresì, con successiva e-mail del 20 ottobre, le coordinate bancarie per provvedere al rimborso dell'importo.

L'8 gennaio 2025, non avendo ricevuto alcun riscontro da parte di CoopVoce (se non una e-mail con cui gli era stata comunicata la presa in carico della sua richiesta) né, tanto meno, il rimborso richiesto, l'Utente ha presentato reclamo all'Operatore, sollecitando nuovamente la restituzione delle somme residue sulla propria utenza e chiedendo altresì la corresponsione degli interessi legali maturati fino all'esecuzione del bonifico.

Svolte le necessarie premesse di fatto, si rammenta, in linea di diritto, innanzitutto, che, in virtù dei criteri che presidono alla disciplina dell'onere della prova in materia di obbligazioni nell'ambito delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, il creditore può limitarsi a dedurre la fonte del suo diritto e l'inadempimento o la non correttezza di quest'ultimo, spettando al debitore la prova di avere esattamente adempiuto il proprio obbligo o di non esservi riuscito per causa a sé non imputabile.

Si rammenta, altresì, che l'Autorità, in più occasioni, ha riconosciuto il diritto dell'utente che recede dal contratto "alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità", escludendo pertanto che, contro la sua volontà, l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme (cfr., ex multis, la Delibera n. 416/07/CONS, nei "Considerato"), e precisando che deve trattarsi di credito "acquistato" dall'utente. Al riguardo, la delibera AGCOM n. 487/18/CONS, Allegato A (Linee guida sulle modalità di trasferimento dell'utenza nei contratti di adesione), ha ancor meglio chiarito che il credito residuo, per cui è previsto il diritto alla restituzione, consiste nell' "importo prepagato, non ancora utilizzato, ricaricato autonomamente dall'

utenza e non comprende gli importi riconosciuti in forma di bonus, promozione o altra iniziativa dell'operatore".

Infine, l'art. 5.6.2 delle Condizioni generali di contratto CoopVoce, dispone che l'Operatore debba provvedere al rimborso del credito giacente sulla SIM, entro 60 gg dal ricevimento della relativa richiesta scritta del cliente.

Nel caso di specie, sebbene l'Istante non abbia prodotto copia del contratto stipulato con CoopVoce per l'utenza di cui si controverte, è altresì vero che egli ha dato prova di una serie di fatti (in particolare, consegna del modulo per la richiesta di rimborso del credito presso il punto vendita CoopVoce di Busto Garolfo, che lo ha accettato; e-mail del servizio clienti di CoopVoce, di presa in carico della richiesta) sintomatici dell'esistenza di un accordo contrattuale tra le parti.

L'Utente ha comunque dimostrato l'esistenza del credito giacente sulla propria SIM, del suo ammontare (€ 148,79), del modo in cui esso è stato formato (importo prepagato con ricariche dallo stesso effettuate), ed ha altresì provato di averne richiesto la restituzione a CoopVoce.

Per converso, l'Operatore, non costituendosi nel presente procedimento, non ha provato non solo di avere rimborsato l'Utente nei termini previsti dalle CGC, ma neppure di non esservi riuscito per ragioni a sé non imputabili.

Alla stregua delle argomentazioni sopra rappresentate, si riconosce il diritto dell'Istante ad ottenere la restituzione dell'importo di € 148,79 quale credito residuo giacente sull'utenza di cui si controverte non fruito e non trasferito.

Si ritiene altresì di dovere riconoscere il diritto dell'Istante all'indennizzo per mancato riscontro a reclamo, di cui all'art. 12 del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS).

Invero, malgrado egli abbia puntualmente assolto tutti gli adempimenti procedurali per soddisfare la propria pretesa (compilazione del modulo per la richiesta di rimborso; comunicazione delle coordinate bancarie per eseguire l'accredito dell'importo tramite bonifico), suggeriti dall'Operatore, non solo quest'ultimo non ha provveduto alla restituzione, ma neppure ha dato risposta al reclamo presentato con pec dell'8 gennaio 2025, nel termine (30 gg) fissato dall'art. 7, comma 4, Delibera 255/24/CONS.

L'indennizzo viene riconosciuto per l'arco di tempo (236 gg) dall'8 febbraio 2025 (giorno successivo a quello di scadenza del termine utile di riposta da parte di CoopVoce) ed il 2 ottobre 2025 (data dell'udienza di conciliazione, che rappresenta la prima occasione in cui le parti hanno avuto modo di confrontarsi sul punto, per l'importo massimo di € 300,00).

L'istante ha chiesto il rimborso delle spese di procedura per l'importo di € 100,00. Considerato il comportamento tenuto dalle parti nel corso del procedimento e alla stregua delle conclusioni istruttorie cui si è pervenuti in merito alla istanza, visto altresì l'allegato alle linee guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS, si ritiene di poter accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura per l'ammontare di € 100,00.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, si accoglie l'istanza presentata dal sig. XXXX XXX nei confronti della società CoopVoce. La società Coop Voce è tenuta, nei confronti dell'Istante, a: 1) restituire l'importo di € 148,79, a titolo di credito residuo, oltre agli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) corrispondere la somma di € 300,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, oltre agli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo; 3) corrispondere l'importo di € 100,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento, entro 60 gg dalla data di notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Milano, 25 marzo 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi

Firmato da:
CESARE MARIA GARIBOLDI
Codice fiscale: GRBCRM68E14E063K
Valido da: 09-12-2025 11:10:00 a: 09-12-2028 01:00:00
Certificato emesso da: InfoCert Qualified Electronic Signature CA 3, InfoCert S.p.A., IT
Riferimento temporale: SigningTime: 26-03-2026 10:10:09
Motivo: Approvo il documento