

DETERMINA 10 Fascicolo n. GU14/733772/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX/ Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce)

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 operatori", 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;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitato Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 12/02/2025 acquisita con protocollo n. 0037330 del 12/02/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato con l’operatore COOP Italia Società Cooperativa (COOP Voce) di seguito, per brevità, COOP Voce, di cui all’utenza n. 328 125xxxx, lamenta addebiti non dovuti relativi al traffico *Roaming* internazionale, nonché un riscontro efficace alle molteplici segnalazioni.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- “Nel 2023 (...) segnala[va] al servizio clienti COOPVOCE un disservizio relativo al traffico dati che si presentava regolarmente quando [si] trovav[a] all’estero: benché il roaming dati del [suo] cellulare fosse sempre disattivo, sul conto della [sua] utenza apparivano numerosissimi addebiti di €0,01. Un’operatrice [le] spiegò che si trattava di un problema del loro sistema, problema che non è mai stato risolto”;
- Oltre a non ottenere la risoluzione del problema, non le veniva “riaccreditato quanto ingiustamente imputato”.
- “Nel 2024, sempre durante le (...) permanenze in paese esteri, si sono aggiunti costi analoghi per telefonata mai fatte né ricevute, così come per un SMS”.
- Scriveva “al Servizio Clienti COOPVOCE, senza successo”.
- “sulla [sua] SIM non è mai stata attiva la segreteria telefonica”.
- A causa del disservizio tecnico non risolto, si vedeva costretta a mantenere il cellulare “in modalità aereo per diversi mesi” per evitare addebiti ingiustificati, “pur continuando a pagare un abbonamento per un servizio di cui, di fatto, non potev[a] usufruire”.
- Inoltre, a marzo 2023, durante un soggiorno a xxx, l’utente acquistava una CARD USA di COOP Voce, ma la promozione non ha mai funzionato, rendendo impossibili chiamate e invio di SMS.
- “Nonostante il tentativo di conciliazione, COOPVOCE ha sempre negato le sue responsabilità e non ha provveduto a risolvere alcuno dei problemi tecnici segnalati”;
- stante il perdurare dei disservizi, “si risolveva a richiedere il cambio operatore a novembre 2024”.
- Il 1° dicembre il credito residuo sulla SIM COOP Voce era di euro 16,67, ma il 3 dicembre, dopo il passaggio al nuovo operatore Wind Tre, venivano addebitati euro 7,90 per il rinnovo dell’abbonamento, e la SIM di Coop Voce veniva successivamente disattivata. Wind Tre ha poi comunicato l’accredito di euro 7,75 come credito residuo trasferito, “ma potendo più accedere al [proprio] profilo non (...) pot[eva] verificare come mai mancasse €1,02”.

In data 21 novembre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quantificando *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 860.00”*:

- i) rimborso degli *“addebiti che non corrispondono a traffico reale, sia telefonico, SMS o dati, per un totale di €10,00”*;
- ii) rimborso della *“CARD USA pari a €5,00”*;
- iii) rimborso degli *“abbonamenti mensili corrisposti a COOPVOCE, a partire dal 19 luglio 2024 fino al cambio operatore, per un costo complessivo di €45,00”*.
- iv) *“un indennizzo di €800,00”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore COOP Voce, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 28 marzo 2025, ha ritenuto necessario *“chiarire la [propria] posizione (...) in ordine alla segnalazione di preteso disservizio in occasione del traffico telefonico generato in roaming dall'utenza 328125xxxx, per contestarne integralmente il contenuto”*.

L'operatore ha inteso *“preliminarmente rilevare un'eccezione di inammissibilità per tutte le contestazioni inserite nel GU[14] de quo, inerenti al credito residuo ed agli addebiti ricevuti dalla sig.ra XXX, nonché al supposto malfunzionamento della promozione CARD USA, in quanto non oggetto del precedente UG. Ai sensi infatti del comma 3 dell'art. 14 “l'istanza con cui viene deferita la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1” ovvero le doglianze già inserite nel precedente UG”*.

La società COOP Voce ha proseguito evidenziando che:

- *“[q]uanto alla contestazione correttamente dedotta in questo procedimento, si rileva come, dalle verifiche effettuate presso i nostri apparati tecnici, sia emerso che in occasione degli addebiti contestati il dispositivo della signora XXX risultava ubicato in una zona (C.d. Zona 4) non coperta dal traffico voce e dati in roaming internazionale. Per tale ragione sono stati addebitati gli importi per ciascun evento di traffico voce e dati avvenuto in quella zona. Si riporta a tal fine gli esiti delle verifiche svolte: (...)”*
- *“Dalle medesime si desume inevitabilmente che sul dispositivo dell'Istante era attivo il protocollo GPRS, in virtù del quale si è generato il traffico telefonico contestato. La sua disattivazione poteva essere effettuata unicamente dall'Istante”*.

Il gestore ha respinto *“pertanto ogni e qualsiasi richiesta, anche di indennizzo, avanzata dalla [istante], in ordine al procedimento de quo, in quanto, non sussistendo le inadempienze lamentate a carico della Scrivente ad alcun titolo, automaticamente decade ogni e qualsivoglia domanda risarcitoria o di indennizzi”*.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, con riferimento all'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore *“per tutte le contestazioni inserite nel GU[14] de quo, inerenti al credito residuo ed agli addebiti ricevuti dalla sig.ra XXX, nonché al supposto malfunzionamento della promozione CARD USA, in quanto non oggetto del precedente UG”*, si precisa che la stessa può essere accolta, atteso che tali richieste sono state introdotte dall'istante in sede di definizione e, pertanto, non sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Infatti, in base al principio di obbligatorietà della fase conciliativa, occorre che le questioni in discussione siano le medesime - in sede di conciliazione e in sede di definizione - poiché diversamente, ammettendo l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si

consentirebbe di aggirare il predetto principio (*ex plurimis*, delibere 43/23/CIR 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR).

Al riguardo, si evidenzia che, nell'ambito dell'esperimento tentativo di conciliazione l'istante, non aveva ancora effettuato il cambio di operatore e non aveva contestato il mancato funzionamento della promozione "CARD USA".

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub iv)*, volta ad ottenere "un indennizzo di €800,00", si rileva che la stessa è collegata al disagio derivante dalla decisione dell'istante di mantenere il dispositivo cellulare in modalità "aereo" per evitare addebiti non riconosciuti. In merito, si osserva che ogni richiesta risarcitoria esula dalla competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, secondo cui l'Autorità può pronunciarsi esclusivamente su richieste di rimborso per somme non dovute e su indennizzi previsti da contratto, dalla Carta dei servizi, da disposizioni normative o da proprie delibere, restando escluse le pretese risarcitorie.

Esclusa, tuttavia, ogni pronuncia risarcitoria, la suddetta richiesta dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto, alla luce della documentazione in atti, la presente disamina s'incentra sugli addebiti contestati a titolo di *roaming* internazionale, sulla correlata richiesta di rimborso dei canoni di dell'abbonamento di Coop Voce nei periodi trascorsi all'estero, nonché sull'insoddisfacente riscontro ai reclami rivolti "al Servizio Clienti COOPVOCE, senza successo".

Sugli addebiti a titolo di roaming

La parte istante lamenta addebiti ingiustificati a titolo di *roaming* per la somma complessiva di euro 10,00, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

La domanda *sub i)* di rimborso degli "addebiti che non corrispondono a traffico reale, sia telefonico, SMS o dati, per un totale di €10,00" è meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

In generale si richiama la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante "Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali" disciplina all'articolo 2, i sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che "[g]li operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un *plafond* di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del *plafond* di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del *plafond*".

Inoltre, con riguardo alla fattispecie in esame, si deve fare riferimento a uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori che prevede a carico dei gestori, l'impegno di avvertire l'utente nelle ipotesi in cui vengano superate le soglie di traffico consentite dal piano tariffario aderito. L'articolo 3, comma 6, della delibera n. 126/07/CONS, infatti, prevede che "nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta". Inoltre, gli utenti possono monitorare il livello dei propri consumi, grazie a specifiche disposizioni vigenti in materia di controllo della spesa. In particolare, l'articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n.179/03/CSP prevede che "gli

organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto". Il medesimo articolo, al comma 2, prevede il diritto dell'operatore di adottare "strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione" (cfr. Delibera Agcom n. 109/14/CIR).

Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di "protezione" nei confronti del cliente, che deve essere reso "effettivo", al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni "casuali" di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* Delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Con riferimento, in particolare, alla richiesta di rimborso degli importi oggetto di contestazione, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (delibera n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (delibera n. 10/05/CIR).

Nel caso di specie, il gestore non ha provato di essersi attenuto alle disposizioni previste dalla citata delibera n. 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile.

Inoltre, a fronte della contestazione dell'istante, il gestore ha respinto ogni responsabilità, evidenziando come, "dalle verifiche effettuate presso [gli] apparati tecnici, sia emerso che in occasione degli addebiti contestati il dispositivo della signora XXX risultava ubicato in una zona (C.d. Zona 4) non coperta dal traffico voce e dati in roaming internazionale. Per tale ragione sono stati addebitati gli importi per ciascun evento di traffico voce e dati avvenuto in quella zona".

Sul punto si precisa che l'operatore non ha fornito idonei riscontri probatori, dai quali poter presumere la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati posti a base degli importi contestati.

In particolare, con riferimento alle predette somme relative al traffico dati, il gestore si è limitato a "desumere[re] inevitabilmente che sul dispositivo dell'Istante era attivo il protocollo GPRS, in virtù del quale si è generato il traffico telefonico contestato. La sua disattivazione poteva essere effettuata unicamente dall'Istante".

A fronte, quindi, della contestazione sollevata dall'utente circa l'addebito di importi non desiderati nonostante l'inibizione del traffico dati sul dispositivo, l'operatore ha implicitamente ricondotto tali addebiti a una presunta condotta del cliente – sostenendo che quest'ultimo avrebbe potuto intervenire direttamente sul proprio apparecchio – senza tuttavia fornire prova di aver informato l'utente di tale eventualità a fronte delle segnalazioni effettuate. Sul punto viene in rilievo la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*.

A supporto della propria posizione allega una schermata estratta dai propri sistemi aziendali relativa al riscontro di un ticket del 15 febbraio 2024. Occorre precisare che, attesa la contestazione dell'utente, non può ritenersi idonea prova la schermata di produzione unilaterale quale lo *“screenshot”* depositato dall'operatore, in quanto non provante l'eventuale interlocuzione avuta con l'utente.

Emerge, quindi, che l'operatore – ad eccezione dell'indicazione della tipologia di connessione dati GPRS – non abbia fornito alcun dettaglio sul traffico effettivamente generato nel periodo di permanenza all'estero, né abbia controdedotto alcunché in merito alla quantificazione fornita dall'istante degli *“addebiti che non corrispondono a traffico reale, sia telefonico, SMS o dati, per un totale di €10,00”*.

Pertanto, alla luce di quanto esposto, in accoglimento della richiesta *sub i)* si dispone il rimborso degli importi imputati a titolo di *roaming* sulla SIM n. 328 125xxxx per un totale di euro 10.00.

Viceversa non può ritenersi fondata la richiesta *sub iii)*, volta al rimborso degli *“abbonamenti mensili corrisposti a COOPVOCE, a partire dal 19 luglio 2024 fino al cambio operatore, per un costo complessivo di €45,00”*. Tale richiesta, infatti, si basa su un disservizio derivante dalla necessità di mantenere il telefono in modalità aereo per evitare un'indebita fatturazione, disservizio questo che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Sulla incompleta risposta ai reclami

Parte istante, nell'ambito dell'istanza, ha lamentato di non aver mai avuto un riscontro positivo in grado di portare ad una soluzione del disservizio riguardante i servizi di telefonia mobile all'estero.

Di contro, in generale, l'operatore ha respinto ogni richiesta dell'istante atteso che, *“non sussistendo le inadempienze lamentate a [proprio] carico (...) ad alcun titolo, automaticamente decade ogni e qualsivoglia domanda risarcitoria o di indennizzi”*.

La domanda d'indennizzo *sub iv)*, sotto il profilo dell'insoddisfacente risposta alle plurime segnalazioni e reclami, può essere accolta per i motivi che seguono.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento, emergono segnalazioni, tra cui i reclami scritti presentati dall'istante, con i quali veniva sollecitata una soluzione al problema riscontrato.

Dal carteggio versato in atti, risulta una email del 3 gennaio 2024 del servizio clienti di COOP Voce, con la quale l'operatore rispondeva ad un reclamo dell'utente indicando *“che le verifiche da parte del dipartimento tecnico [erano] ancora in corso”*. Tale riscontro si riferisce ad una dettagliata contestazione dell'istante circa gli importi addebitati con richiesta di *“restituzione di quanto impropriamente addebitato”*. Con tale missiva chiedeva, altresì, di conoscere la *“causa di questo disservizio”* per poter evitare addebiti futuri nonostante l'inibizione del traffico dati. Con e-mail del

7 febbraio 2024 l'utente esplicitamente sollecitava *“la risoluzione del problema e una risposta che [avesse] senso compiuto”*, riferendosi alla precedente del 3 gennaio 2024.

Si rileva che risposte fornite dall'operatore nel citato carteggio non riportano quanto successivamente indicato in memoria circa la tipologia delle connessioni GPRS, né affrontano in modo concreto la possibilità di risoluzione della problematica. I riscontri agli atti si limitano, infatti, a rigettare la richiesta di rimborso, senza fornire un riferimento puntuale alla natura degli addebiti contestati. In tutte le risposte (date 7 febbraio 2024, 19 luglio 2024 e 13 agosto 2024) l'operatore si limita a dichiarare *“di aver effettuato le opportune verifiche”*, precisando *“che gli eventi allegati negli screen sono stati valutati in tempo reale in zone non UE e che questi non sono coperti della (...) promozione”*. Come detto sopra, a supporto della propria posizione, il gestore allega una schermata estratta dai propri sistemi aziendali relativa al riscontro di un ticket del 15 febbraio 2024. Occorre precisare che, attesa la contestazione dell'utente, non può ritenersi idonea prova la schermata di produzione unilaterale quale lo *“screenshot”* depositato dall'operatore, in quanto non provante il ricevimento della comunicazione all'istante.

Sul punto viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

Al riguardo va preso in considerazione il principio di *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data dell'2 febbraio 2024, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 3 gennaio 2024 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 21 novembre 2024.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a euro 300,00 (trecento/00) computato nella misura massima, secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 293 giorni di incompleta risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

DETERMINA

- Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/02/2025, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa - contabile dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, mediante il rimborso degli importi imputati a titolo di *roaming* sulla SIM n. 328 125xxxx per un totale di euro 10.00, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, in relazione all'utenza mobile.

- Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)