

DETERMINA 14 Fascicolo n. GU14/745946/2025

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 ai Comitati 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 Comitati 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 09/04/2025 acquisita con protocollo n. 0091913 del 09/04/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto privato avente ad oggetto la numerazione mobile 370 332xxxx con l'operatore COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA (COOP VOCE) (di seguito COOP VOCE), lamenta la mancata ricezione di messaggi OTP e PIN bancari e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del presente procedimento e nella documentazione allegata al fascicolo comprensiva anche dell'istanza di conciliazione UG 728164/2025, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“improvvisamente dal 4/11/2024 non ricev(eva) più né sms OTP né sms PIN bancari rimanendo impossibilitato in qualunque operazione di affari con la (propria) banca (...) di cui (era) cliente da anni con medesima modalità operativa. Identico blocco insorge(va) anche con i gestori delle utenze domestiche”;*
- *presentava “reclamo ufficiale in data 6/11/2024 come da art. 15.3 della carta dei servizi CoopVoce eppoi ancora come da art. 15.1”;*
- *“nelle numerose telefonate al call center gli operatori (riferivano) che la problematica sta(va) riguardando i clienti dopo i recenti aggiornamenti tecnici di CoopVoce sulla propria rete. Ogni volta (veniva assicurato) che i tecnici lo avrebbero risolto a breve e (sarebbe) stato richiamato ma tutto ciò non si (era) mai verificato. Nelle numerose successive chiamate al call center gli operatori (gli facevano) ripetere in diretta tutte le prove tecniche incrociate: filtri, spam, credito residuo, blocco e sblocco degli sms, memorie di archivio, utilizzo di android 5g, utilizzo di cellulare non android, traslocamenti di sim su apparecchi differenti, ma nulla di fatto: i pin bancari e gli otp (uscivano) regolarmente dalla banca e dai gestori di utenze ma al (proprio) numero non arriva(vano). (Gli veniva) impedita qualunque operatività finanziaria. Il problema non (era) di chi emette(va) gli otp, il blocco (era) scaturito da CoopVoce come già asserito e verificato da vari operatori call center che (gli) dicevano di scriverlo nei reclami email. CoopVoce non (poteva) appellarsi ad alcuna limitazione di responsabilità: gli impedimenti nella erogazione dei servizi non rientra(vano) in nessuno dei casi di cui all'Articolo 12 della carta dei servizi CoopVoce. CoopVoce (emetteva) ticket #3xTxxxx di semplice ricezione dei (...) reclami (...) rimasti completamente inevasi e (rimaneva) senza un servizio fondamentale d'affari che aveva fino al 4/11/2024”;*
- *“CoopVoce non (aveva) mai risolto il problema”;*
- *l'operatore “in sua tardiva ammissione in email del 20/1/2025 sulla completa interruzione di servizio essenziale per le (proprie) attività finanziarie dichiarava: “Abbiamo preso nota della tua segnalazione riguardante la mancata ricezione degli SMS OTP e PIN bancari dallo*

scorso 4/11/2024. Abbiamo verificato la tua linea e confermiamo che ci sono stati dei problemi tecnici che hanno causato il blocco in ricezione degli SMS OTP e PIN bancari. I nostri tecnici sono al lavoro per risolvere il problema””;

- *l'operatore “non (aveva) corrisposto nessun indennizzo automatico (e) non (aveva) mai offerto rimborso”;*
- *“il danno subito (era) quello di un'utenza d'affari che proprio CoopVoce ammette(va) il 20/1/25: “Siamo consapevoli dell'importanza di questo servizio per le tue operazioni bancarie e comprendiamo la tua frustrazione””;*
- *l'operatore “non (aveva) dato risposta nei termini previsti e solo dopo ottanta giorni (dava) una risposta insoddisfacente nei termini della circolare AgCom 10/10/2024 (...) allegata e richiamata in base ad art 13.7 dell'allegato a 347/18/CONS”;*
- *l'operatore “non (aveva) rispettato i previsti standard di obiettivi qualitativi allegati. Le fattispecie (...) lamentate riguarda(vano): gli artt 3,5,6,12, 13 della 347/18/CONS; gli standard di qualità; la carta dei servizi; la circolare 10/10/24 AgCom”;*
- *“dopo 80 giorni di completa interruzione di servizio e mancato ripristino provvede(va) onerosamente a modificare tutte le impostazioni bancarie, assicurative e finanziarie perché il guasto continuava a non essere riparato”.*

L'istante ha allegato le condizioni generali di abbonamento, la comunicazione Agcom del 10 ottobre 2024, gli obiettivi di qualità dei servizi dell'operatore, i reclami inviati con e-mail nelle date dell'8, 13 e 21 novembre 2024 e del 19 gennaio 2025 oltre al riscontro scritto dell'operatore datato 20 gennaio 2025.

In data 6 marzo 2025 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore COOP VOCE tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto 1,117.00 euro, così come specificato:

- i) *“a oggi sono passati più di 150 giorni dalla proposizione del reclamo irrisolto e nonostante art 6.2 di allegato delibera 347/18/CONS: “l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”, qui mi limito a art. 6.1: 6 eur x 77 giorni completa interruzione = 462 eur art 12.1 : 2,50 eur x 77 giorni= 192,5 art 13.3: raddoppiamento di quanto al art 6: 462x2= 924 eur”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società COOP VOCE non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare si rileva che la società COOP VOCE ha tenuto una condotta omissiva, non avendo partecipato al presente procedimento. In particolare, non avendo l'operatore convenuto contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione della parte istante.

Nel merito.

Sul malfunzionamento del servizio di ricezione di messaggi OTP e PIN bancari.

L'istante ha lamentato il protrarsi del mancato funzionamento del servizio di ricezione di messaggi OTP e PIN bancari dalla data 4 novembre 2024 nonostante le numerose telefonate effettuate

al call center e i reclami scritti inviati all'operatore. Al riguardo ha precisato di essersi autonomamente attivato, nell'inerzia dell'operatore, per poter riutilizzare il servizio dopo 80 giorni di completa interruzione e, con particolare riferimento all'impossibilità di effettuare operazioni di affari con la propria banca, di essere rimasto *“senza un servizio fondamentale d'affari”* e, di conseguenza, che *“il danno subito (era) quello di un'utenza d'affari”*. L'istante ha quindi richiesto l'indennizzo di euro 12,00 moltiplicato per 77 giorni di completa interruzione del servizio, in applicazione dell'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi in combinato disposto con l'art. 13, comma 3.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In via generale, è opportuno richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) secondo cui, in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*.

In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

In proposito, giova ricordare gli obblighi posti a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore; in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui.

Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, a fronte della doglianza dell'istante relativa al mancato funzionamento del servizio di ricezione di messaggi OTP e PIN bancari dalla data del 4 novembre 2024, dal corredo istruttorio fornito a cura dell'istante emerge che l'operatore nel riscontro del 20 gennaio 2025 ha confermato e quindi riconosciuto l'esistenza di un blocco in ricezione degli SMS OTP e PIN bancari causato da problemi tecnici ancora in essere e per i quali ha assicurato una pronta soluzione.

Sul punto, occorre rilevare che l'operatore, in tale riscontro, non ha provato che le problematiche tecniche presenti per lo meno fino alla data del 20 gennaio 2025 erano dipese da causa a lui non imputabile.

Inoltre, anche con riferimento al periodo successivo a tale data, l'operatore non ha provato né la ripresa del corretto funzionamento del servizio né che il protrarsi del disservizio era dovuto a causa a lui non imputabile, atteso che non ha presentato alcuna memoria e documentazione.

Premesso quanto sopra, in mancanza di evidenza probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore, si ritiene quest'ultimo responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile in ordine al disservizio patito dall'istante con conseguente diritto all'indennizzo.

Ciò posto, ai fini del calcolo dell'indennizzo giova preliminarmente evidenziare che l'istante nel frontespizio del GU14 ha espressamente indicato il servizio in questione come rientrante nella tipologia dei "Servizi accessori gratuiti" e ha qualificato il contratto come "privato".

Pertanto, nel caso di specie trova applicazione l'art. 4, comma 3 del Regolamento sugli Indennizzi (al quale rimanda l'art. 6, comma 4) che prevede, per il caso in cui il malfunzionamento riguardi esclusivamente servizi gratuiti, un indennizzo giornaliero di 1 euro fino a un massimo di 100,00 euro.

Si rappresenta che nel caso di specie non può trovare applicazione la disposizione di cui all'art. 13, comma 3 che prevede il raddoppio dell'importo indicato a titolo di indennizzo e del limite corrispondente atteso che l'utenza interessata dal disservizio non rientra nella tipologia di "utenza affari" così come definita dall'art. 1, lett. p) del Regolamento sugli Indennizzi. Difatti, l'utenza in questione non è riferibile all'esercizio di un'attività commerciale o professionale dell'utente atteso che il contratto vigente fra le parti è di tipo *consumer* e l'utenza risulta infatti utilizzata per operazioni di affari personali dell'utente.

Per quanto attiene al periodo indennizzabile, si individua il *dies a quo* nel 4 novembre 2024, data di inizio del disservizio, e il *dies a quem* nel 9 aprile 2025, data di presentazione dell'istanza di definizione, per un totale di 156 giorni.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)* per la parte che qui interessa, alla corresponsione della somma massima di euro 100,00 (cento/00) per la mancata erogazione del servizio di ricezione di messaggi OTP e PIN bancari sull'utenza n. 370 332xxxx.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante ha lamentato la mancata risoluzione della problematica nonostante le numerose segnalazioni telefoniche effettuate al call center dell'operatore, fin dalla prima del 6 novembre 2024, nonché la tardiva e non esauriente risposta scritta del 20 gennaio 2025. L'istante ha quindi richiesto l'indennizzo di euro 2,50 moltiplicato per 77 giorni di tardiva/mancata risposta ai reclami, in applicazione dell'art. 12, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto si rileva che l'istante, nel frontespizio del GU14, ha indicato di essersi rivolto al call center dell'operatore nelle date del 6 e 7 novembre 2024. Tuttavia, tali contestazioni telefoniche non sono circostanziate e corredate di idonea prova di relativo tracciamento, quale il codice operatore o il numero ticket. Al riguardo, non si ritiene sufficiente la mera indicazione nel corpo dell'istanza del "*ticket #3xTxxxx*" in quanto non è riconducibile a nessuna delle due date sopra citate.

Per quanto concerne i reclami scritti, l'istante ha allegato le e-mail inviate all'operatore nelle date dell'8 novembre 2024, del 13 e 21 novembre 2024 e 19 gennaio 2025. Orbene, tali e-mail possono considerarsi come validi reclami atteso che risultano inviate all'indirizzo comunicazioni@coopvoce.it, previsto dall'art. 15 delle Condizioni generali di contratto dell'operatore per l'invio di "Comunicazioni, reclami e procedure di conciliazione".

Ciò posto, dal corredo istruttorio è possibile ricavare unicamente il riscontro dell'operatore datato 20 gennaio 2025.

Si richiama in proposito la Delibera Agcom n. 179/03/CSP nella quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento di un indennizzo, nonché l'art. 12, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

In applicazione di tale disciplina, si rileva che la risposta dell'operatore si ritiene adeguatamente motivata atteso che quest'ultimo ha confermato la presenza del disservizio e ha specificato che lo stesso era causato da problemi tecnici. Tuttavia il riscontro non può ritenersi fornito entro il termine contrattualmente previsto per la risposta atteso che in tale riscontro non vi è alcun riferimento al reclamo al quale l'operatore ha inteso dare risposta. Ciò posto, considerato che l'istante ha depositato quattro reclami, nelle date dell'8 novembre 2024, del 13 e 21 novembre 2024 e 19 gennaio 2025, in ottica di *favor utentis*, si ritiene che il riscontro sia riferito al primo reclamo datato 8 novembre 2024.

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data dell'8 dicembre 2024, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo dell'8 novembre 2024, e il *dies ad quem* nella data del 20 gennaio 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i*) per la parte che qui interessa, alla corresponsione dell'importo di euro 107,50 (centosette/50), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per 43 giorni di ritardato riscontro al reclamo.

Sul rimborso delle spese di procedura.

In applicazione dell'art. art. 20, comma 6 del Regolamento il quale prevede che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*", si ritiene equo e proporzionale che la società COOP VOCE provveda a liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese relative alla procedura di definizione, attesa la mancata partecipazione dell'operatore a tale procedura.

DETERMINA

- COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA (COOP VOCE) in parziale accoglimento dell'istanza del 09/04/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 100,00 (cento/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata erogazione del servizio di ricezione di messaggi OTP e PIN bancari sull'utenza n. 370 332xxxx.

- La società COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA (COOP VOCE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 107,50 (centosette/50), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la ritardata risposta ai reclami.

- La società COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA (COOP VOCE) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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.)