

DETERMINA Fascicolo n. GU14/741783/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXX
XXXXX - 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";

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. 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 XXXX XXXX XXXX, del 19/03/2025 acquisita con protocollo n. 0071368 del 19/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l'istanza presentata in data 19 marzo 2025, il sig. XXXX XXXX XXXX (d'ora in avanti per brevità anche solo l'Istante o l'Utente) contestava alla società Coop Italia Società Cooperativa (Coop Voce) (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore) quanto segue: "In data 22.01.2025 ordinavo una eSIM CoopVoce sul sito dell'Operatore provvedendo all'attivazione in pari data. In data 24.01.2025 veniva anche completato il passaggio del numero. In data 04.02.2025 manifestavo la volontà di esercizio del diritto di ripensamento di cui all'Art. 52 del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), comunicando che intendevo avvalermi della facoltà di cui all'Art. 6, co. 1, lett. k dell'Accordo Quadro per l'applicazione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile, procedendo pertanto ad avviare la portabilità del numero per preservare la mia numerazione storica, portabilità che si è espletata positivamente in data 05.02.2025. In data 04.02.2025 Coop Italia ha fornito riscontro alla richiesta comunicando di non volere procedere con il rimborso". Alla luce di quanto lamentato, l'istante formula le seguenti richieste: "rimborso di quanto corrisposto per l'ordine del 22.01.2025, pari ad euro

4,90, avendo esercitato il diritto di recesso entro i termini previsti, mediante storno della transazione originaria o, in caso di impossibilità, tramite bonifico”.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore rileva quanto segue: - “il sig. XXXX XXXX, dopo aver effettuato un ordine di eSIM in data 22/01/2025, con conseguente attivazione in pari data ha visto perfezionarsi, in data 24.01.2025, la portabilità con il passaggio del numero presso la Scrivente”; - “solo in data 04/02/2025 e quindi successivamente all'attivazione dell'utenza in Coop Voce, richiesta dall'Istante in modo immediato, ovvero con espressa rinuncia al diritto di recesso – pertanto già in costanza del contratto di servizio di telefonia mobile – l'Istante stesso ha manifestato la volontà di esercizio del diritto di recesso di cui all'Art. 52 del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), mediante portabilità presso altro operatore, della numerazione de qua”; - “in tal caso, vengono correttamente detratti dagli elementi di traffico eventualmente residui, gli importi dovuti per attivazione e promo, ovvero Euro 4,90, in quanto l'Istante si è avvalso, seppur per un breve periodo dei servizi di Coop Voce”; - “per tali ragioni nulla è dovuto dalla Scrivente in ragione del recesso legittimamente esercitato dal sig. XXX XXX, respingendosi pertanto ogni e qualsiasi ulteriore richiesta, anche di indennizzo, avanzata dall'Istante [...]”.

In linea generale, 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; da qui in avanti anche solo Regolamento di procedura). Alla luce dell'istruttoria condotta, la richiesta dell'Istante non può che essere rigettata. In base all'art. 52 del Codice del Consumo, peraltro richiamato espressamente nel modulo di recesso fornito da Coop Voce e compilato dal sig. XXXX XXXX, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto concluso a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2 (ossia “i costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna offerto dal professionista”), e all'articolo 57. Quest'ultima disposizione, in particolare al comma 4, prevede – in estrema sintesi – che per effetto dell'esercizio del diritto di recesso il consumatore non sostiene alcun costo per la prestazione di servizi acquistata sempre che non abbia espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso. Nel caso in esame, in data 22 gennaio 2025 il sig. XXX XXX ha sottoscritto un contratto a distanza per l'acquisto di una e-Sim Coop Voce con richiesta di portabilità del numero mobile da altro Operatore. Come espressamente dichiarato dall'Utente in istanza, l'attivazione della e-sim è stata immediata e la portabilità del numero si è perfezionata in soli due giorni, ossia il 24 gennaio 2025. Tale ricostruzione risulta compatibile con quanto dichiarato dall'Operatore in merito alla volontà, manifestata dall'Utente, di procedere all'attivazione immediata del servizio – e dunque all'avvio della prestazione – nel periodo di tempo previsto per l'esercizio del diritto di recesso. Circostanza, quest'ultima, confermata dallo screen-shot di sistema prodotto dall'Operatore, e, soprattutto, non espressamente contestata dal sig. XXX XXX nei termini previsti per le repliche. Pertanto, in applicazione delle sopra citate disposizioni del Codice del Consumo, l'Istante, avendo potuto fruire immediatamente dei servizi Coop voce per 13 giorni, ossia dal 22 gennaio 2025 (data dell'attivazione) al 4 febbraio 2025 (data dell'esercizio del diritto di recesso), non avrà diritto al rimborso di € 4,90 richiesto in istanza.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXX XXXX XXXX, del 19/03/2025, per i motivi di cui in premessa.

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