

DETERMINA Fascicolo n. GU14/743371/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXX
XXXXXX - 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 27/03/2025 acquisita con protocollo n. 0079584 del 27/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data nei confronti dell'operatore Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce) (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore), il sig. XXX XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta quanto segue. "In data 26.12.2024 segnalavo a COOP ITALIA un disservizio relativo all'impossibilità di contattare la numerazione mobile XXXXXXXXX della rete mobile Intermatica (numero TwinNumber che viene associato al numero satellitare Thuraya XXX). In data 22.01.2025 il disservizio è stato risolto. In pari data avanzavo richiesta di indennizzo di € 81,00 ai sensi dell'Art. 6, co. 2 Allegato A alla Delibera 347/18/CONS per un disservizio durato 27 giorni. In data 26.02.2025 la richiesta è stata rigettata".

Con nota del 9 maggio 2025, l'Operatore riferiva quanto segue: "[...] i servizi satellitari, come quelli associati alle numerazioni con prefisso XXX, sono servizi mobili specializzati e la terminazione delle chiamate verso tali numerazioni è da intendersi come servizio opzionale ed accessorio, non incluso nel servizio telefonico

base. Su richiesta dell'Istante, la Scrivente, pur non essendovi tenuta, si è comunque prontamente adoperata per abilitare l'utenza in questione a chiamare la numerazione de qua. In data 20 gennaio 2025 il numero satellitare XXXXXXXX è divenuto raggiungibile dalla rete CoopVoce. Non si è generato pertanto alcun disservizio per il sig. XXX XXX, che al contrario è stato agevolato nella fruizione di un servizio accessorio. Si respinge quindi ogni e qualsiasi richiesta, anche di indennizzo, avanzata dal Signor XXX XXX, 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".

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, di cui all'A alla Delibera 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall'all. B alla Delibera n. 194/23/CONS. Nel merito, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per i motivi che saranno qui di seguito esposti. L'Istante ha lamentato l'impossibilità di contattare il numero XXXXXXXX, "della rete mobile Intermatica (numero TwinNumber che viene associato al numero satellitare Thuraya XXX)", dalla propria SIM n. XXXXXX, per 27 giorni. Dall'istruttoria condotta emerge che tale circostanza è stata oggetto di reclamo il 26 dicembre 2024 (segnalazione n. XXXX, reiterata il 27 dicembre 2024), riscontrato dall'Operatore il 29 dicembre 2024 con la seguente nota interlocutoria: "la informiamo che abbiamo provveduto a sollecitare la segnalazione n. XXXX al dipartimento tecnico e verrà contattato per fornirle l'esito appena saranno conclusi gli accertamenti". Successivamente, il 19 gennaio 2025, l'Operatore, nuovamente invitato a una tempestiva risoluzione del problema (con reclamo del 15 gennaio 2025), confermava all'utente "di aver sollecitato le verifiche già in corso" tra l'Ufficio Tecnico di Coop Voce e la rete Tim e, in data 22 gennaio, affermava: "il numero satellitare INTERMATICA XXXXXXXX è raggiungibile dalla rete CoopVoce". L'Operatore, tuttavia, nella propria memoria difensiva ha escluso il diritto dell'Utente a un indennizzo per malfunzionamento sostenendo che la possibilità di effettuare chiamate verso numeri satellitari non è un servizio incluso nell'offerta base di Coop Voce ma rappresenta un servizio "opzionale ed accessorio", che la società si è impegnata a rendere accessibile all'utente, su espressa richiesta di quest'ultimo. In effetti, essendo Coop Voce un Operatore virtuale, privo di proprie infrastrutture di rete e operante su rete TIM, non prevede espressamente né nella sintesi contrattuale dell'offerta EVO 200, cui l'utente ha aderito, né nelle Condizioni Generali di Contratto dalla stessa offerta richiamate, né nelle "Condizioni di qualità" (ovvero la Carta dei Servizi) pubblicate sul sito dell'Operatore, la possibilità – e men che meno la garanzia – di effettuare da un'utenza mobile Coop Voce traffico verso direttrici satellitari. Quanto sostenuto dall'Operatore non è stato espressamente contestato dall'Istante né nelle comunicazioni inviate a Coop Voce, né nell'ambito della presente procedura, nei termini previsti per le repliche. Va inoltre sottolineato che, a fronte della segnalazione del 26 dicembre 2024, e delle successive richieste di aggiornamento, l'Operatore ha sempre puntualmente riscontrato nei termini, provvedendo a soddisfare la richiesta dell'istante entro i 30 giorni previsti contrattualmente per la risposta ai reclami. Dall'istruttoria condotta non è dunque stato possibile accertare alcun profilo di illegittimità nella condotta posta in essere dall'Operatore, sulla base del quale potere affermare il diritto dell'utente alla liquidazione dell'indennizzo richiesto. La richiesta formulata dall'istante non può, dunque, che essere rigettata.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXX XXXXX XXXX, del 27/03/2025, 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