

DELIBERA N. 20/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / COOP XXX

(GU14/740819/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 17/06/2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 15/03/2025 acquisita con protocollo n. 00XXX del 15/03/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Coop XXX, di seguito Coop, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 15/03/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 14/03/2025), quanto segue.

“Ho ricevuto alla Coop di Vergato un'offerta molto interessante di €4,90 al mese per voce ed internet.

Ho deciso di trasferirmi da Tim a Coop Voce nel mese di Dicembre 2024.

Purtroppo non funzionano né le telefonate né l'internet.

Ho chiamato varie volte, ma dicono sempre che mi arriverà una chiamata di servizio. Sono due mesi che aspetto. Mai arrivata.

In fase di conciliazione, l'avvocato della Coop XXX ha dichiarato che risulta del traffico di chiamate sulla mia utenza.

Chiedo che venga riportato il traffico che risulta dal Dicembre 2024 ad oggi. (...).

Perché sul sito della Coop XXX, inserendo l'indirizzo Via XXX 10, Castel XXX (Bo), la copertura del servizio risulta garantita al 100%?

Perché ad un utente per passare alla Coop XXX non viene detto in via preventiva ciò che il legale ha dichiarato in fase di conciliazione "meglio che lei si trasferisce altrove visto che per la sua utenza non possiamo garantire il servizio"? (...).”

Ciò premesso, l’istante richiede l’attivazione del servizio richiesto.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 100.

Segnala i seguenti disservizi:

Malfunzionamento della linea mobile XXXXXX (data reclamo: 24/12/2024, data risoluzione: non risolto).

2. La posizione dell’operatore

L’operatore, con memoria depositata in Piattaforma ConciliaWeb il 28/04/2025, eccepisce quanto segue.

“Con riferimento al procedimento in oggetto, conseguente al tentativo di conciliazione con esito negativo, avvenuto in data 14 marzo 2025, intendiamo chiarire la posizione della Scrivente in ordine alla segnalazione di preteso disservizio subito sulla linea telefonica n. XXXXXX.

Si intende preliminarmente precisare che Coop XXX è un Operatore Virtuale di rete mobile (MVNO), che si avvale dell’infrastruttura di operatori terzi (MNO).

In virtù di tale sua qualità, la Scrivente ha prontamente inoltrato le segnalazioni di disservizio, ricevute sulle utenze, ai reparti tecnici per le opportune verifiche in termini di copertura, servizio e traffico.

Gli esiti dei controlli sono risultati negativi.

È stato nell’occasione altresì riscontrato che le zone indicate in fase di segnalazione sono coperte da più siti differenti e che nelle date sopra indicate non erano presenti anomalie di servizio.

Inoltre, sempre nella stessa area geografica, non erano presenti altre segnalazioni riferite ad analoghe problematiche.

Da un attento esame del traffico sviluppato dalla linea intestata al Signor XXX nel periodo in questione, è stato peraltro possibile constatare una regolare effettuazione di traffico in uscita, circostanza che si pone in contraddizione con le doglianze dell’Istante.

Quest'ultimo, pur riferendo che, dal giorno della sua portabilità verso Coop XXX avvenuta in data 23 dicembre 2024, è privo di servizio voce e dati, omette di specificare che il disservizio è limitato alla zona della propria abitazione, risultando quindi evidente come in ogni caso non si verta in un caso di totale malfunzionamento dell'utenza de qua.

Qualora lo disponesse codesto Spett.le Corecom, la Scrivente si rende disponibile a produrre il resoconto dettagliato del traffico generato dall'utenza de qua, nel periodo in discussione.

Ed in ogni caso, qualsiasi eventuale responsabilità della Scrivente deve essere esclusa ai sensi dell'art. 5 delle CONDIZIONI DI CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA MOBILI E PERSONALI (all. A, in estratto), con particolare riferimento ai punti i), ii), iii), accettate dal cliente all'atto della richiesta di attivazione del servizio.

La rete della Scrivente è infatti stata oggetto, nel periodo a cui fa riferimento il sig. XXX, di rilevanti interventi volti a migliorarne la copertura su tutto il territorio nazionale che possono aver inciso sulla percezione del servizio da parte del medesimo.

In particolare, il citato art. 5, al punto ii), prevede come esimente della propria responsabilità che

“la copertura, da parte dei Servizi, del Territorio, impregiudicata la prestazione di roaming internazionale, può subire variazioni, anche significative, sia di carattere temporaneo che permanente, in dipendenza di fattori geografici, climatici e/o tecnici”.

A suffragio dell'assenza di proprie responsabilità nel caso in esame, preme altresì evidenziare che gli operatori sono tenuti a pubblicare una mappa di copertura del territorio nazionale, che tuttavia è puramente indicativa e si riferisce ai risultati di algoritmi di propagazione applicati alla copertura outdoor.

Non è pertanto riferita alla situazione reale, che può essere rilevata solo tramite misurazioni in loco e che varia istantaneamente in corrispondenza di molti fattori di rete, quali ad es. il traffico o la posizione del dispositivo all'interno dell'abitazione, per limitarsi al caso de quo.

La Scrivente respinge pertanto ogni e qualsiasi ulteriore richiesta, anche di indennizzo, avanzata dal Signor 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.”

3. La replica dell'istante

In data 21/05/2025, l'istante ha replicato quanto segue, che si riporta testualmente.

“Il disservizio da noi segnalato è legato a una mancata copertura effettiva nella zona specifica della nostra abitazione, dove il sig. XXX si trova per cure ed assistenza post incidente.

Prima di effettuare il passaggio da Tim a CoopXXX abbiamo chiamato il servizio clienti, e sotto la loro indicazione siamo andati sul sito della Coopvoce, inserito l'indirizzo Via XXX 10, Castel XXX, Bologna, per verificare la copertura del servizio voce e dati.

Una volta confermato il servizio di copertura, abbiamo avviato la richiesta SIM on line proprio sul sito della Coop XXX.

Nonostante Coop XXX dichiarò una copertura quasi al 100% per l'indirizzo fornito, così non è stato.

La dichiarazione nelle memorie della Coop XXX, alcune affermazioni sono relative.

1) Dai loro controlli effettuati non risultano problemi, perché quando lo hanno effettuato eravamo a fare la fisioterapia a Bologna.

Hanno fatto una telefonata a mio suocero chiedendo scusa per il disagio creato, ma non hanno chiesto dov'era in quel momento.

Quindi hanno dato per scontato che il servizio c'è.

Possono verificare benissimo il consumo effettivo dei dati e delle telefonate ricevute o effettuate, localizzare il vero problema.

Noi abbiamo aperto i reclami per mancanza di servizio voce e dati nella zona di Castel d'Aiano, non fuori zona.

Il fatto strano è che nella stessa abitazione, intera famiglia siamo clienti Coop XXX, e abbiamo sia servizio voce sia servizio internet senza problemi.

Dal mese di Dicembre 2024 ad oggi, abbiamo cambiato il cellulare del sig. XXX, ma la SIM non funziona a Castel XXX, ma funziona appena si arriva a XXX oppure a XXX.

2) Come accennato dal servizio tecnico, Coop XXX utilizza sia la rete TIM che Vodafone.

Le altre SIM della famiglia, che funzionano a casa nostra, potrebbero essere connesse alla rete TIM, mentre quella di mio suocero potrebbe essere assegnata alla rete Vodafone, che sembra avere una copertura inferiore nella nostra microarea.

Gli utenti hanno segnalato problemi simili dopo il passaggio a Vodafone nel 2024.

Il fatto che la SIM funzioni a Bologna e Vergato conferma che non è difettosa in senso generale, ma che il problema è localizzato alla rete assegnata in quella zona (Vodafone dal Dicembre 2024).

Noi riteniamo che la CoopVoce è responsabile perché:

-dichiarazione di copertura: abbiamo verificato la copertura sul sito di Coop XXX e ricevuto conferma dall'operatore prima della stipula del contratto (17 dicembre 2024).

Questo implica che CoopVoce ha garantito il servizio per il suo indirizzo, creando un'aspettativa legittima.

-disservizio non giustificato: la dichiarazione in conciliazione che "il problema riguarda solo alcuni clienti" 'meglio cambiare l'operatore' non esime Coop XXX dalla responsabilità di fornire il servizio o un indennizzo, soprattutto se altre SIM dello stesso operatore funzionano nella stessa casa.

Normativa AGCOM: secondo la Delibera 347/18/CONS, un disservizio totale o parziale (mancanza di voce e dati) dà diritto a un indennizzo, così come la mancata risposta ai reclami.

Non si può rispondere in sede di conciliazione 'vi consigliamo di cambiare l'operatore'.

Non si può pubblicizzare la copertura del servizio quasi al 100% in una determinata zona, ma bensì si deve fare presente che con la nuova collaborazione Vodafone ci sono dei problemi per i nuovi clienti.

Chiediamo il riconoscimento dell'indennizzo dal 17 dicembre 2024 al 05 maggio 2025."

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte non può essere accolta, come di seguito precisato.

Si nota che, a differenza di quanto avviene per i contratti di telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile non sussiste alcun obbligo dell'operatore volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi non essendo, quest'ultimo, nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione del contratto e ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti.

Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi estesa, ma mai una certa e totale copertura (ex multis, delibere Agcom n. 163/16/CIR, Corecom Toscana n. 25/2020, Corecom Sicilia n. 183/2020).

Quanto riportato trova piena conferma alla luce delle CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA MOBILI E PERSONALI DA PARTE DI COOP XXX), accettate dal cliente all'atto della richiesta di attivazione del servizio, il cui art. 5 ("Limitazioni alla fornitura dei Servizi") espressamente dispone:

“Il Cliente prende atto ed accetta, con rinuncia ad ogni pretesa, che:

i) i Servizi possono avere una copertura del Territorio non omogenea e comunque non estesa a tutte le specifiche aree del Territorio stesso;

ii) la copertura, da parte dei Servizi, del Territorio, impregiudicata la prestazione di roaming internazionale, può subire variazioni, anche significative, sia di carattere temporaneo che permanente, in dipendenza di fattori geografici, climatici e/o tecnici;

iii) entro i suddetti limiti di copertura del Territorio, Coop XXX garantisce la continuità dei Servizi, fermo restando, che i Servizi medesimi possono non essere accessibili al Cliente in uno specifico momento temporale;

iv) Coop XXX potrà sospendere i Servizi, in tutto o in parte, in qualsiasi momento ed anche senza preavviso, ove debbano essere eseguiti interventi, anche non programmati, di manutenzione straordinaria e/o ristrutturazione e/o modifica della Rete e più in generale delle infrastrutture tecnologiche attraverso le quali vengono prestati i Servizi; (omissis)”.

Si evidenzia, peraltro, come questo Corecom, già in occasione di archiviazione, in data 08/02/2025, del GU5 (provvedimento temporaneo) depositato dall'istante il 29/01/2025 (congiuntamente all'istanza di conciliazione, UG/XXX/2025) e vertente sul medesimo asserito disservizio, avesse avuto modo di chiarire quanto segue:

“l'operatore ha comunicato che rispetto al disservizio lamentato dall'Istante, dalle verifiche tecniche effettuate con l'operatore di rete non risultano guasti o altre problematiche nella zona che potrebbero incidere sul servizio fornito.

Trattandosi di telefonia mobile, come precisato nell'art. 5 delle CONDIZIONI DI CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA MOBILI E PERSONALI (All. A, in estratto), con particolare riferimento ai punti i), ii), iii), accettate dal Cliente all'atto della richiesta di attivazione del servizio, non ne viene tuttavia garantita l'omogenea copertura del Territorio, senza che ciò sia imputabile a Coop XXX.

L'istante nulla eccepisce.

Si comunica pertanto l'archiviazione del procedimento.”

In base a tanto, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta di indennizzo avanzata dall'istante.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Coop XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 17/06/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca