

DELIBERA N. 72/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA (COOP VOCE)

(GU14/654306/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 11 aprile 2024;

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 modificato 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. 358/22/CONS;

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);

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 “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al 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 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 l'istanza dell'utente XXX, del 06/01/2024 acquisita con protocollo n. 0004162 del 06/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 347485xxxx con la società Coop Italia Società Cooperativa (Coop Voce) di seguito per brevità Coop Voce, lamenta l'indebita erosione del credito di euro 2 presente sulla sua sim.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato quanto segue:

“Dopo la scadenza della tariffa mensile, che per me avviene il 15 di ogni mese, stavolta non ho voluto ricaricare: l'ho fatto di proposito affinché non si rinnovasse in automatico, giacché i 2€ presenti non bastavano a coprire la tariffa di 3,90€ che ho sottoscritto qualche mese fa. Questo perché un pochino volevo sfruttare il wifi di casa, dal momento che non avevo da uscire. Son scelte che si possono comprendere, in questi tempi di aumenti generalizzati dei prezzi che le famiglie fanno fatica a fronteggiare. Poi però mio marito era distante, cosa rara ma casualmente ieri lo era e, avendo bisogno di parlargli, sbadatamente, per grande abitudine, istintivamente l'ho chiamato, dimenticandomi che mi trovavo fuori tariffa. Dopo circa 15 min. cade la linea, mi richiama lui che a sua volta ha un piano tariffario con minuti illimitati e non ci siamo preoccupati di capire cosa in realtà fosse successo. Stamani al momento di ricaricare mi sono accorta che i 2€ residui mi erano spariti. E questo è aiuto? Non un messaggio né prima, né dopo. Eppure Coopvoce per altre situazioni ci inonda di sms, di avvisi e di messaggi di ogni genere. Chiedo: perché il comportamento dei gestori, nonché i contratti che sottoscriviamo non sono tutti uguali? Per esempio Very mobile blocca tutti i servizi. Allora o tutti o nessuno. Al call center mi è stato urlato che è un favore agli utenti. E se

anziché 2€ residue avessi avuto 3,80€ avrei sprecato in mezz'ora quello che mi faceva telefonare per un mese intero è un favore? E vorrei far notare anche che non è giusto nemmeno che se si ha credito sufficiente (cioè più di 3,90€) non siamo liberi di decidere di non rinnovare per i giorni che desideriamo. E allora che senso ha per Coopvoce offrire una tariffa così bassa se poi non blocca la possibilità di erodere il credito presente sulla scheda?"

In data 29/12/2023 la parte 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:

- i) "Restituzione dei 2 euro presenti allo scadere dei 30 giorni di tariffa inclusa nell'offerta";*
- ii) "Istituzione di avviso chiaro che quanto si sta per compiere è extra-soglia perciò eroderà il proprio credito residuo".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Coop Voce ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha dedotto *"che l'Istante, all'atto della sottoscrizione della portabilità in Coop Voce (All. A), ha scelto il piano tariffario "Super Facile Coop" e la promozione "Evo Essential" (comprendente 3 giga - minuti illimitati - 200 sms al costo mensile di 4,90, come da sintesi contrattuale, All. B), il cui mancato rinnovo comporta l'operatività del piano tariffario alle condizioni previste dal medesimo, riportate nel medesimo allegato B, ovvero: chiamate nazionali, con scatto alla risposta di 0,12 euro e 0,12 euro/minuto; messaggi 0,12 euro/SMS; traffico dati 0,10 euro/MB"*.

Quindi, l'operatore ha rilevato che *"l'Istante afferma nel UG che "Dopo la scadenza della tariffa mensile, come accade il giorno 15 di ogni mese, stavolta non ho voluto ricaricare: l'ho fatto di proposito per non rinnovare, giacché i 2€ presenti non bastavano a coprire la tariffa di 3,90€. Questo perché volevo stare un giorno con il solo wifi di casa". Ammette quindi di aver fatto una scelta e di non essere incorsa in alcun inconveniente o in una errata tariffazione, nella consapevolezza quindi che la promozione non si sarebbe rinnovata al costo di Euro 3,90, intendendo utilizzare per tutta la giornata il servizio dati con il wi-fi di casa"*.

"A tale riguardo, all'atto della sottoscrizione della proposta di attivazione dell'utenza, si spiega chiaramente che il mancato rinnovo della promozione prescelta dal cliente determina una sospensione dell'offerta per 30 giorni, durante i quali i minuti e gli SMS sono tariffati in base al piano tariffario di base (All. B), mentre il traffico internet è bloccato, per tutelare il cliente, prevenendo l'addebito dei costi derivanti da una involontaria navigazione. Si può dunque agevolmente evincere che, in assenza di promozione, la chiamata è a pagamento ed erode il credito disponibile, con avviso al

cliente, via SMS, al termine della chiamata, da parte del nostro servizio di trasparenza tariffaria, della spesa sostenuta”.

“Giova, seppur incidentalmente, rilevare che nel caso specifico della telefonata al marito, citata dall’Istante, questa ben avrebbe potuto, come del resto ammesso nel GU 14 in epigrafe, scegliere di utilizzare la chiamata dati, tramite l’applicativo Whatsapp, circostanza che, in costanza della rete wi-fi di casa, non avrebbe generato alcun addebito per traffico telefonico da parte della Scrivente”.

“Dalla condotta dell’Istante si desume pertanto l’assoluta consapevolezza delle conseguenze delle decisioni assunte, che hanno correttamente generato l’addebito dell’importo di Euro 2,0, risultando pertanto inconferenti le censure di presunta “ingiustizia” riferite al comportamento della Scrivente, con particolare riferimento alla mancata sospensione del servizio telefonico in caso di mancato rinnovo della promozione tariffaria”.

“Quanto al differente comportamento di altri operatori in situazioni analoghe, pur non essendo questa una sede destinata a pronunciarsi su tale fattispecie, la Scrivente intende comunque chiarire che, come sopra precisato, al momento della sottoscrizione dei propri servizi da parte dei clienti, assolve regolarmente al proprio obbligo informativo, circa le proprie modalità di tariffazione”.

L’operatore ha infine concluso per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione.

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

L’oggetto della presente controversia attiene all’erosione di un credito di euro 2,00 dopo la scadenza di un’offerta non rinnovata dall’istante.

Al riguardo, agli atti risulta che l’utente ha sottoscritto un contratto con Coop Voce avente ad oggetto il passaggio dell’utenza da qua da altro operatore aderendo al piano tariffario “Super Facile Coop” con promozione “Evo Essential”.

L’istante non ha disconosciuto detto contratto che risulta debitamente firmato.

Il contratto riporta come espressamente approvate e conosciute le condizioni relative all’attivazione e alla fruizione della SIM COOP, del numero mobile, dei Servizi, condizioni regolate dal contratto, dalle Condizioni Generali, dal Piano Tariffario applicabile e dalla Carta dei Servizi.

Venendo all’offerta sottoscritta, questa prevede che si rinnovi “*lo stesso giorno ciascun mese solare*” e prevede altresì, nel caso di mancato rinnovo dell’offerta, l’operatività del piano tariffario a consumo ovvero: chiamate nazionali, con scatto alla risposta di 0,12 euro e 0,12 euro/minuto; messaggi 0,12 euro/SMS; traffico dati 0,10 euro/MB.

Nel caso che ci occupa l'istante ha dichiarato di non avere ricaricato il credito sufficiente a coprire il costo mensile dell'offerta sottoscritta (*"Dopo la scadenza della tariffa mensile, che per me avviene il 15 di ogni mese, stavolta non ho voluto ricaricare"*) e di avere effettuato una telefonata che, non essendo stato effettuato il rinnovo dell'offerta, è stata addebitata come costo a consumo, così come previsto dal contratto sottoscritto.

La domanda *sub i)* è dunque rigettata.

Con riferimento alla richiesta *sub ii)* volta a chiedere l' *"Istituzione di avviso chiaro che quanto si sta per compiere è extra-soglia perciò eroderà il proprio credito residuo"*, si rappresenta che trattasi di materia che esula dalla competenza dell'organo adito e, pertanto non può essere accolta.

La domanda *sub ii)* è quindi rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di COOP ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA (COOP VOCE) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 11 aprile 2024

Il Presidente
Marco Meacci

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