

DETERMINA Fascicolo n. GU14/793643/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Coop XXX
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 operatoriniche", 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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 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 l'istanza dell'utente XXX, del 25/11/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 25/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Coop XXX, di seguito COOP, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 25/11/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 19/11/2025), quanto segue. "In data 9/9/2025 veniva cessata come da mia richiesta l'utenza ricaricabile XXXXXX attiva presso coopXXX con un credito residuo pari ad euro 20,40; in data 13/9, come da istruzioni dell'operatore mobile, mi recavo presso un punto vendita per ritirare in contanti la somma di cui sopra. L'addetta mi negava tale possibilità per riferiti problemi tecnici; il giorno stesso inviavo reclamo a mezzo PEC che ha ottenuto riscontro solo oggi, 30/10; la risposta comunicava la risoluzione della problematica tecnica e l'invito a recarmi di nuovo presso un punto vendita per la restituzione. Purtroppo non ho più punti vendita nel raggio di svariate decine di chilometri e, come da PEC iniziale ho richiesto il rimborso a mezzo bonifico bancario, che mi è stato negato." Ciò premesso, l'istante richiede: 1) la restituzione del credito residuo pari ad euro 20,40; 2) il riconoscimento dell'indennizzo di euro 42,5 per ritardata risposta al reclamo del 13/9; 3) il riconoscimento dell'indennizzo di euro 52,5 per la ritardata restituzione del credito, per un totale di euro 115,4.

COOP, in merito alla vicenda in esame, non ha presentato memorie difensive nè allegato alcuna documentazione ex art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS. Nondimeno, in sede di precedente UG (v. fascicolo documentale n. XXX/2025), aveva presentato proposta conciliativa offrendo all'istante, che rifiutava, il riconoscimento di un importo omnicomprensivo pari ad euro 70.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Si premette che, non avendo l'operatore prodotto memorie difensive né depositato alcuna documentazione, la vicenda può essere ricostruita e decisa solamente in virtù di quanto allegato dall'istante. Ciò premesso, la richiesta di cui al punto 1) può essere accolta. L'istante lamenta la mancata restituzione, da parte dell'operatore, del credito residuo, pari ad euro 20,40, presente sull'utenza ricaricabile XXXXXX al momento della sua cessazione. Allega, inoltre, a supporto di tale doglianza, documento datato 13/09/2025, recante timbro COOP e sottoscrizione di addetto al punto vendita di via XXX a Bologna, ove è testualmente riportato quanto segue: "Il sig. XXX in data 13/09/2025 si è recato presso il pdv XXX (196) per ricevere il rimborso di euro 20,40 causa recesso sim COOP XXX (numero XXXXXX). Il rimborso del credito residuo non è avvenuto causa motivi tecnici di COOP XXX. L'operatrice telefonica ha avviato una pratica per sbloccare lo stato errato del rimborso". Ebbene, rispetto a quanto lamentato dall'istante, nonché al suddetto documento allegato, COOP, come detto, nulla ha replicato né documentato. In applicazione di quanto disposto dall'art. 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita", la debenza dell'importo richiesto resta dunque confermata, alla cui corresponsione COOP provvederà, così come richiesto e ove non ostino impedimenti di ordine tecnico, a mezzo bonifico bancario alle coordinate IBAN intestate all'istante, indicate in Piattaforma ConciliaWeb. La richiesta di cui al punto 2) può essere accolta. L'istante deposita in atti copia di reclamo inoltrato a mezzo PEC in data 13/09/2025 (e relativa ricevuta di avvenuta consegna), cui l'operatore forniva riscontro tardivamente, ovvero solo in data 30/10/2025, comunicandogli la risoluzione della problematica tecnica e invitandolo a recarsi di nuovo presso un punto vendita per la restituzione del credito. Tale ritardo fonda dunque il diritto dell'istante al riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"), ai sensi del quale "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.". La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 14/10/2025 (primo giorno successivo allo scadere dei 30 giorni previsti dalle Condizioni di qualità COOP, entro i quali il gestore doveva fornire riscontro al reclamo) fino al giorno 29/10/2025 (ultimo giorno precedente a quello di avvenuto riscontro, secondo quanto riferito dall'istante). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 16), l'istante ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 40,00 (quaranta/00), a norma dell'art. 12 del suddetto allegato A. La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta, in quanto l'indennizzo per ritardo nel rimborso del credito spettante non è ricompreso tra le fattispecie previste come indennizzabili ai sensi del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

DETERMINA

- Coop XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 25/11/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Coop XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Coop XXX è tenuta a corrispondere all'istante i seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 20,40 (venti/40) a titolo di restituzione del credito residuo relativo all'utenza mobile XXXXXX, a mezzo bonifico bancario alle coordinate IBAN intestate all'istante, presenti in Piattaforma ConciliaWeb; II. euro 40,00 (quaranta/00) a norma dell'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. Coop XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
Caterina Brancaleoni