

DETERMINA Fascicolo n. GU14/731030/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX - Coop Italia 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 31/01/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 31/01/2025

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 Italia XXX, di seguito Coop, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 31/01/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. "Sono rimasto con il telefono guasto (non potevo né chiamare né ricevere) dal 7

ottobre al 5 novembre.” Ciò premesso, chiede il rimborso di 7,5 euro al giorno per non aver potuto usufruire del servizio (utenza mobile privata n. XXXXXXXX). Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 210.

L'operatore, con memoria del 17/03/2025, eccepisce quanto segue. “Con riferimento al procedimento in oggetto, conseguente al tentativo di conciliazione con esito negativo, avvenuto in data 31 gennaio 2025, intendiamo chiarire la posizione della Scrivente in ordine alla segnalazione di preteso disservizio subito sulla linea telefonica n. XXXXXXX, nel periodo intercorrente tra il 7 ottobre e il 5 novembre, per contestarne integralmente il contenuto. Si intende preliminarmente precisare che Coop Italia 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 sull'utenza de qua, ai reparti tecnici del proprio Gestore della rete, 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. Il disservizio lamentato dal sig. XXX non può quindi che essere riconducibile al dispositivo utilizzato dal medesimo, del quale, essendo proveniente dal mercato statunitense, CoopVoce non può garantire il corretto e perfetto funzionamento, per via delle personalizzazioni che i produttori e gli operatori appartenenti a quello specifico contesto effettuano sui dispositivi. A conferma di tale circostanza, si rileva come non sia disponibile sul citato terminale la possibilità di attivare l'opzione Volte, che rappresenta il più recente adeguamento tecnologico e permette, ad esempio, di sviluppare contemporaneamente traffico voce e dati. A tale riguardo si fornisce, sub All. A, la conferma proveniente dal Gestore di rete, al termine delle verifiche effettuate. 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, sia voce, sia dati, circostanza che si pone in contraddizione con le doglianze dell'Istante. Qualora lo disponesse questo spett.le Corecom, la Scrivente può produrre il resoconto dettagliato del traffico generato dall'utenza de qua. Ed in ogni caso, stante la diligente condotta osservata dalla Scrivente nel caso in questione, 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. B, in estratto), con particolare riferimento ai punti i), ii), iii), accettate dal cliente all'atto della richiesta di attivazione del servizio. La Scrivente respinge pertanto ogni e qualsiasi 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.”

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può trovare parziale accoglimento. L'istante lamenta malfunzionamento della linea dal 7 ottobre al 5 novembre 2024. A conferma di tale circostanza, produce (sia pure all'interno del fascicolo documentale relativo a GU5/XXX/2025) scambio di mail col gestore, recanti le seguenti date: 16/10/2024 (da istante a gestore), 17/10/2024 (da gestore ad istante), 17/10/2024 (da istante a gestore), 18/10/2024 (da gestore ad istante), 22/10/2024 (da istante a gestore), 23/10/2024 (da gestore ad istante), 29/10/2024 (da istante a gestore), 30/10/2024 (da gestore ad istante), 30/10/2024 (da istante a gestore), 30/10/2024 (da gestore ad istante), 04/11/2024 (da istante a gestore), 05/11/2024 (da gestore ad istante), 06/11/2024 (da istante a gestore). Dal suddetto scambio di mail, emerge come l'istante abbia, più volte, segnalato il disservizio sulla linea, e come il gestore non abbia, in realtà, mai fornito adeguati chiarimenti in merito alla natura, ovvero alle reali cause all'origine dello stesso, né, tantomeno, alcuna conferma di una sua pronta risoluzione. Si evidenzia, del resto, come all'unico documento prodotto dal gestore, ovvero la schermata tecnica estratta direttamente dai propri sistemi, attestante presunto riscontro, da parte del gestore della rete, in ordine al disservizio lamentato, del seguente tenore: “Problema relativo al device in uso. Non di nostra competenza”, non possa essere attribuita piena valenza probatoria, in quanto da ritenersi “autoreferenziale” (al riguardo, la VI Sezione civile della Suprema Corte di cassazione, con la sentenza n. 8290/2016, ha affermato che “un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio”). Non risulta, ad esempio, da parte dell'operatore, prodotto (ciò che, in assolvimento del proprio onere probatorio, era in sua facoltà produrre) alcun dettaglio di traffico asseritamente effettuato dall'istante, volto a comprovare (contrariamente a quanto lamentato dall'istante) il regolare funzionamento della linea durante il periodo in contestazione (7 ottobre-5 novembre 2024). In tema di ripartizione dell'onere della prova deve applicarsi il seguente principio: il creditore

che agisce per l'adempimento, tipicamente l'utente, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto, cioè l'operatore, è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. In altri termini, in caso di contestazione di inadempimento, incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Ne consegue che, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Quanto riportato giustifica, dunque, il riconoscimento in favore dell'istante, da parte di Coop (in quanto titolare "diretto" del rapporto contrattuale in essere con il medesimo istante), di un indennizzo per malfunzionamento del servizio ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 16/10/2024 (data di inoltro della prima segnalazione di guasto; si evidenzia che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, dell'allegato A

alla delibera n. 347/18/CONS: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6 (...) il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.") fino al giorno 05/11/2024 (data di risoluzione della problematica, come indicato dall'istante nell'ultima segnalazione, inoltrata al gestore il 06/11/2024); alla luce dell'istruttoria compiuta, come sopra evidenziato, non sono emersi con certezza, all'interno di tale arco temporale, periodi di servizio regolarmente fruiti dall'istante, come tali non suscettibili di indennizzo. Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 21), l'istante ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 126,00 (centoventisei/00), a norma del succitato art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

DETERMINA

- Coop Italia XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 31/01/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Coop Italia XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Coop Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 126 (centoventisei/00), ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. Coop Italia 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
GINO PASSARINI