

**DELIBERA N. 16**

**XXX/ COOP ITALIA SOCIETA' COOPERATIVA ( COOP VOCE)  
(GU14/782325/2025)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 26.03.2026;

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 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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXXdel 07/10/2025 acquisita con protocollo n. 0249689 del 07/10/2025;

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, contesta quanto di seguito: *“Ritardo nell’attivazione sim acquistata on line il 28.05.25. Attivazione con sostituzione della sim il 24.06.25 presso il centro Coop di S. Giovanni Teatino. Malfunzionamento della sim nei due mesi di utilizzo con sbalzi di collegamento Internet e cadute improvvise delle comunicazioni telefoniche. Disattivazione da parte di Coopvoce della sim nella serata del 26.08.25 e relativa impossibilità di contattare il numero verde perché la sim è completamente inattiva. Richiesta di aiuto al centro Coopvoce di S. Giovanni Teatino, con sostituzione della sim in data 26.08.25 ore 13.30. Anche questa sim risulta inattiva. Ricontatto dell’operatore del centro Coop di S. Giovanni Teatino con la richiesta di essere contattata dal call-center Coop su altra sim x la risoluzione del problema. Nessun ricontatto, scheda disattiva e nessuna possibilità di utilizzare la sim né per contattare il call-center né per le chiamate di urgenza. Sono rimasta isolata per un intero giorno senza poter contattare il 188, senza poter lavorare visto che la sim è utilizzata x lavoro, con i clienti che cercano invano di contattarmi. Si chiede l’immediato ripristino della sim e della*

*possibilità di ricevere telefonate di lavoro. Si precisa che nonostante l'emissione di due Provvedimenti Temporanei, la sim è stata riattivata in data 08.09.25 (ben 14 gg dopo la disattivazione immotivata da parte di Coopvoce). Pertanto, la scrivente è stata senza linea per 14 gg, quindi impossibilitata a: -) contattare i clienti -) accedere ai servizi Internet e di Home banking perché il numero di cellulare della sim è collegato alle rispettive piattaforme per l'autorizzazione all'accesso -) senza neanche poter contattare il numero verde di Coop voce. Insomma un isolamento forzato ed immotivato di 14 giorni a causa di Coopvoce...”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. l'immediato ripristino della sim e della possibilità di ricevere telefonate di lavoro;
- ii. rimborsi o indennizzi (in euro): 400.0;

Allega:

- Copia della richiesta di sostituzione della sim Coopvoce da parte di Maria Teresa Paparesta, associato all'utenza 333/5XXX, concernente la SIM 8939530001047319809, con la SIM 8939530001048230385, dovuto a rottura/danneggiamento e smarrimento PIN/PUK;
- Screenshot della pagina personale riferita al numero 333/5XXX, con indicazione di ultimo aggiornamento avvenuto il 26/08/2025, alle ore 13:10:35, con indicazione di credito di 0,2 € e riportante inoltre la dicitura “*promozione sospesa: EVO 20*”;
- Screenshot della schermata di un telefono che chiama un numero denominato come Coop Voce Ipercoop;
- Screenshot della schermata di un telefono in cui si può vedere le impostazioni della SIM riferita al numero 333/5XXX, in cui si vede che la SIM è attiva;

- Screenshot della pagina personale riferita al numero 3335XXX, con indicazione di ultimo aggiornamento avvenuto il 26/08/2025, alle ore 17:00:51, con indicazione di credito di 0,2 € e riportante inoltre la dicitura “*promozione sospesa: EVO 20*”;
- Copia della comunicazione di avvio del procedimento relativo al provvedimento temporaneo Gu5/772409/2025 del 27/08/2025;
- Copia del provvedimento di conclusione del procedimento relativo al provvedimento temporaneo Gu5/772409/2025 del 04/09/2025 in cui si disponeva che: *”ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, l'operatore Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce) provveda a ripristinare la funzionalità della numerazione oggetto del presente procedimento entro il giorno 15/09/2025, Entro le successive 48 ore si chiede di comunicare l'avvenuta ottemperanza, alla parte istante e a questo Ufficio, tramite la piattaforma ConciliaWeb”*.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore non si è avvalso della facoltà concessagli ai sensi dell'art, 16, comma 2, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, in cui è previsto che :*“Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento”*.

## **3. Le repliche dell'istante**

L'istante non si avvalso della facoltà concessagli ai sensi dell'art, 16, comma 2, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23//CONS, Regolamento sulle procedure di risolu-

zione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, il quale statuisce che *“Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica”*.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante contesta un ritardo nell'attivazione della sim , riferita al numero 3335XXX acquistata on line in data 28/05/2025 e sulla base di ciò chiede il ripristino della linea telefonica e l'indennizzo di € 400,00.

Prima di entrare nel merito della valutazione delle richieste avanzate dalla parte istante è opportuno precisare che il mancato esercizio da parte sia della stessa che della parte convenuta delle facoltà previste dall'articolo 16 del Regolamento in cui si dispone che:” *Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto*”, comporterà la conseguenza di emettere la decisione sulla vicenda segnalata unicamente sulla base degli atti allegati nel fascicolo documentale della presente istanza.

Relativamente alla richiesta di provvedere al ripristino della sim si specifica quanto segue.

La parte istante nel formulario della presente istanza ha dichiarato che la linea è stata ripristinata in data 08/09/2025 ed in assenza di successive comunicazioni prodotte

in contraddizione a tale affermazione, si ritiene fondata l'avvenuta riattivazione dei servizi collegati alla linea telefonica 333/5XXX.

Pertanto la richiesta di procedere alla ripristino della sim, non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di procedere al rimborso/indennizzo di € 400,00 , si specifica quanto segue.

La parte lamenta la mancata attivazione della sim 333/5XXX dalla data di acquisto della stessa avvenuta il 28/05/2025 dichiarando di avere provveduto a chiederne la sostituzione in data 24/06/2025. Una volta attivata, quindi, lamenta prima il malfunzionamento per il periodo di circa due mesi con ulteriore richiesta di sostituzione della sim e dalla data del 26/08/2025 la completa interruzione fino al ripristino avvenuto in data 08/09/2025.

Si può pertanto ricondurre la richiesta di indennizzo di € 400,00 nell'alveo delle problematiche connesse alla ritardata attivazione ed alla interruzione dei servizi telefonici collegati alla sim 333/5XXX.

Nel caso di specie si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, o il malfunzionamento della stessa, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero

richiamo “formale” ai motivi tecnici, dovendo l’utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell’articolo 1218 c. c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S. U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, 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. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore.

Va, tuttavia, parimenti richiamato il costante orientamento dell’Agcom (cfr. del. 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è inconfutabile che sull’utente incomba l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l’art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *“1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”*, mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Dalla disamina degli atti allegati nel fascicolo documentale della presente istanza emerge la presenza di una richiesta di sostituzione della sim avvenuta in data 24/06/2025 e la produzione di copie di screenshot che a far data dal 26/08/2025 testimoniano la sospensione del servizio.

Non risulta, pertanto, essere stata prodotta in atti la documentazione relativa all’avvenuta attivazione del servizio in data 28/05/2025 né tantomeno la presenza di

reclami scritti o segnalazioni dell'asserito malfunzionamento dei servizi verificatosi dalla data del 24/06/2025 al 26/08/2025.

Dalla disamina degli atti allegati alla richiesta di provvedimento temporaneo Gu5/772409/25 del 27/08/2025 risultano essere presenti la richiesta di acquisto della sim avvenuta in data 28/05/2025 e la richiesta di attivazione dei servizi Coop voce mediante procedura "Mnp" ( mobile number portability) recante la data del 20/06/2025.

La dimostrazione, pertanto, della richiesta di attivazione dei servizi avvenuta in una data differente dal quella di acquisto della sim, comporta l'impossibilità di individuare nel caso di specie la sussistenza della fattispecie della ritardata attivazione dei servizi che l'istante asserisce essersi verificata dalla data del 28/05/2025 al 24/06/2025 e, inoltre, in assenza di allegazione in atti di reclami scritti finalizzati a segnalare il malfunzionamento della linea telefonica mobile 333/5XXX, non si può ritenere che l'operatore potesse essere a conoscenza del lamentato disservizio protrattosi per circa due mesi, ritenuto, parimenti non meritevole di indennizzo.

Per quanto riguarda, invece, il periodo intercorrente tra le date del 26/08/2025 e del 08/09/2025, in cui l'istante ha dichiarato essersi verificata una interruzione totale dei servizi, si specifica quanto segue.

La parte istante ha documentato in atti l'avvenuto avvio dell'istanza di provvedimento temporaneo gu5/772409/25 in data 26/08/2025 in cui la stessa ha segnalato la presenza dell'interruzione di servizi dal 25/08/2025.

Il Corecom, nell'ambito del citato procedimento monitorio, attesa la mancata presentazione di memorie da parte della società convenuta, in data 04/09/2025 ha emesso un provvedimento di accoglimento in cui ha chiesto alla Coop Voce di ripristinare i servizi entro la data del 15/09/2025 e la data di avvenuta risoluzione del problema è stata fornita dall'istante che, nell'ambito della presente istanza ed in particolare nella parte concernente la descrizione dei fatti, ha riferito che la sim è stata riattivata in data 08/09/2025.

Dall'esame congiunto, pertanto, delle dichiarazioni presenti nell'istanza di provvedimento temporaneo Gu5/772409/25 e nel presente atto, il periodo di interruzione dei servizi telefonici è iniziato il 25/08/2025 e si è concluso in data

08/09/2025 per complessivi 14 giorni.

Nel caso di specie si ritiene debba trovare applicazione l'art. 6, comma 1, Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS. e ss.mm.ii Regolamento in materia di indennizzi applicabili nelle definizioni delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, che statuisce che: *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”*. Tale articolo deve essere letto in combinato disposto con l'art. 13, comma 6, della medesima normativa, il quale statuisce che: *“In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi”*.

Il calcolo dell'indennizzo dovuto all'istante consisterà nella concessione di una somma pari a € 6,00 per ogni giorno di interruzione del servizio perpetratosi per 14 giorni, per una cifra totale di € 84,00.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

### **DELIBERA**

- 1.** Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra Maria Teresa Paparesta, nei confronti dell'operatore Coop Italia società Cooperativa, per le motivazioni espresse in premessa.
- 2.** La società Coop Italia società Cooperativa è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'indennizzo pari ad € 84,00 (€ 6,0\* 14 gg ) ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 6 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS ss. mm. ii., per la totale interruzione della linea mobile sulla utenza telefonica n. 3335XXX per un periodo totale di 14 giorni.

3. La società Coop Italia società cooperativa è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
7. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

Il Presidente

f.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii