

**DETERMINA DIRETTORIALE 12/22/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/483652/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D.G.  
- Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce)**

**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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente D.G., del 15/12/2021 acquisita con protocollo n. 0485458 del 15/12/2021 Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica mobile n. 3334035xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, in data 1° novembre ha richiesto attivazione della linea mobile con annessa richiesta di MNP, a oggi la SIM non è stata ancora recapitata e, in udienza di conciliazione, la controparte non ha riconosciuto gli indennizzi. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per mancata attivazione del servizio; ii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata portabilità del numero; iii. il rimborso delle spese di procedura.

La società Coop Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che, in ordine alla censura di mancata consegna di SIM, acquistata on line sul sito Coop Voce, con numero d'ordine 48165xxx, del 31 ottobre 2021, la conclusione del contratto avviene, come può agevolmente evincersi dall’articolo 6 della “Informativa precontrattuale relativa ai servizi Coop Voce” “[c]on la comunicazione al cliente, che potrà essere fatta anche via e-mail, del completamento con esito positivo della procedura (i) di identificazione ed acquisizione dei dati

anagrafici del Cliente riportati su un documento di identità, nonché del tipo, del numero e della riproduzione del documento, e comunque dell'acquisizione dei dati e documenti previsti ai fini dell'attivazione della SIM COOP e (ii) di firma della documentazione contrattuale da parte del Cliente". Nonostante la consegna della SIM risulti regolarmente effettuata, come attestato dal sistema di tracciabilità delle consegne di Poste Italiane, il sig. D., lamentandone il mancato ricevimento, non ha di fatto potuto completare le procedure prodromiche ed essenziali allo svolgimento della MNP e, quindi, il contratto non può dirsi concluso. Per tale ragione non può iniziare a decorrere il termine per il completamento della procedura di MNP, che ai sensi dell'articolo 8 della citata informativa "[s]i completa nella data preferita indicata dal Cliente o, in assenza di indicazione della data preferita, in due giorni lavorativi successivi al perfezionamento del Contratto". Del resto, il successivo articolo 9 prevede espressamente che "[i]n caso di Contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, la SIM COOP sarà consegnata al Cliente a mezzo posta entro 10 giorni dal perfezionamento della richiesta del Cliente, restando inteso che tale tempistica è prettamente indicativa, e nel caso di ritardi non sono previsti i suddetti indennizzi". È di tutta evidenza, quindi, come Coop Voce non stabilisca e, quindi, non si impegni a rispettare alcun termine perentorio nei confronti del cliente in ordine alla consegna della SIM, decorrendo dalla successiva conclusione delle procedure di identificazione e firma, i termini per il perfezionamento della MNP. Non possono, pertanto, configurarsi in capo alla Coop le violazioni lamentate dall'istante, ovvero la mancata attivazione del servizio e ritardata MNP. In seguito alla e-mail di richiesta di informazioni riguardo alla mancata consegna della SIM, inviata dal cliente in data 15 novembre 2021, Coop Voce ha risposto al sig. D., via e-mail, nella stessa giornata, per spiegare l'accaduto. Da tale data non è più stato possibile interloquire con l'istante, nonostante i ripetuti tentativi di contatto telefonico effettuati al n. 3476492xxx, indicato dal sig. D., che ha proposto l'istanza di conciliazione in data 25 novembre 2021. In assenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente entro 14 giorni dalla richiesta della SIM, Coop Voce si rende disponibile, in via bonaria, a rimborsare l'importo pagato per quest'ultima.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. sono valutate unitariamente in quanto la mancata consegna della SIM ha comportato la mancata attivazione del servizio di telefonia mobile e di conseguenza anche la mancata portabilità della numerazione. Le due richieste non possono trovare accoglimento per i seguenti motivi. Dal corredo istruttorio presente agli atti risulta incontestato che la parte istante abbia aderito per via telematica a un'offerta contrattuale di Coop Voce accettandone tutte le condizioni, fra cui la modalità di consegna della SIM mediante il servizio postale. Al punto n. 9 dell'Informativa precontrattuale di Coop è espressamente indicato che "In caso di Contratto concluso a distanza o fuori dai locali commerciali, la SIM COOP sarà consegnata al Cliente a mezzo posta entro 10 giorni dal perfezionamento della richiesta del Cliente, restando inteso che tale tempistica è prettamente indicativa, e nel caso di ritardi non sono previsti i suddetti indennizzi." A fronte delle doglianze dell'istante, riguardanti la mancata consegna della SIM mobile presso l'indirizzo specificato, l'operatore ha invece dimostrato di aver assunto una condotta diligente ex articolo 1218 c.c., depositando agli atti la prova dell'avvenuta consegna della SIM, sebbene ciò risulti contestato dal cliente. Occorre precisare che la materia del contendere non ha ad oggetto la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori, come stabilito dall'articolo 2 del Regolamento, quanto piuttosto un disservizio in materia di servizi postali. Parte istante avrebbe dovuto manifestare le proprie doglianze, attivando i canali dedicati, presso l'operatore postale incaricato della consegna della SIM, il quale non è stato in grado di garantire la consegna presso l'indirizzo indicato dal mittente. In questa sede risulta possibile prevedere che l'operatore Coop Italia rimborsi parte istante dell'importo corrisposto per l'acquisto della SIM, la cui attivazione non è andata a buon fine. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

#### DETERMINA

- Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/12/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo relativo all'acquisto della SIM Coop.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3,

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.

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  
Giovanni Santella