

DETERMINA DIRETTORIALE 35/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/539624/2022

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L.R. - 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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente L.R., del 19/07/2022 acquisita con protocollo n. 0222828 del 19/07/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 3459360xxx, ha rappresentato quanto segue: a. in data 12 aprile 2022, l’utente ha acquistato sul sito e-commerce CoopVoce.it una SIM mobile con profilo tariffario EVO 30, richiedendo la portabilità della citata numerazione; b. in data 13 aprile 2022, l’istante ha ricevuto da Coop Voce, tramite e-mail, l’avvenuta conferma dell’ordine n. 48218xxx; c. il 4 maggio 2022 Coop Voce ha comunicato al cliente l’impossibilità di perfezionare la procedura di portabilità, senza fornire alcuna spiegazione tecnica in merito; d. per la sopraesposta problematica, l’istante ha incardinato la procedura di conciliazione UG/523320/2022 presso il CORECOM Puglia, definita con mancato accordo. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. “Tutto quanto premesso, a mero titolo conciliativo, si richiede per la mancata attivazione della linea in portabilità il riconoscimento dell’indennizzo quantificato in € 400,00”.

La società Coop Italia, nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che, con riferimento alla censura relativa alla mancata consegna della SIM acquistata on line il 13 aprile 2022 sul sito Coop Voce, con numero d'ordine 48218xxx, la conclusione del contratto avviene, come può evincersi dall'art. 6 della "Informativa precontrattuale relativa ai servizi Coop Voce" "[...] con 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". Coop Italia ha evidenziato, in merito, che la SIM risulta essere stata "resa al mittente", come attestato dal sistema di tracciabilità delle consegne di Poste Italiane (schermata allegata in atti). Pertanto, l'istante, nonostante ne lamenti il mancato ricevimento, non ha di fatto potuto completare le procedure prodromiche ed essenziali allo svolgimento della MNP e, dunque, il contratto de quo 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'art. 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 art. 9 della citata informativa 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 come Coop Italia 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. Per le ragioni sin qui esposte, Coop Italia ritiene che non possano configurarsi in capo alla società le violazioni lamentate dall'istante, ovvero la mancata attivazione del servizio e ritardata MNP. In seguito al reclamo trasmesso dall'istante in data 4 maggio 2022 per la mancata consegna della SIM, Coop Italia ha risposto telefonicamente al cliente, nella stessa data, concordando che il medesimo si sarebbe recato in un punto vendita Coop per effettuare la portabilità, successivamente alla quale avrebbe ricevuto l'accredito in traffico telefonico per l'importo di euro 9,90. Tale circostanza è stata confermata mediante PEC, inviata all'istante il 5 maggio 2022 a riscontro del reclamo. Coop Italia ha poi evidenziato che, nei giorni successivi al reciproco impegno così assunto, l'istante non ha rispettato gli accordi definiti, limitandosi a proporre il modello UG in data 10 maggio 2022. A ogni modo, Coop Italia, pur in assenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente entro 14 giorni dalla richiesta della SIM, si è resa disponibile, in via bonaria, a rimborsare l'importo pagato dall'istante per quest'ultima.

Si dà atto che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Puglia in data 22 luglio 2022. In via preliminare si fa presente che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di Coop Italia volta ad approfondire, in particolare, la problematica connessa alla consegna della SIM. All'esito dell'istruttoria, è emerso che l'utente, in data 12 aprile 2022 ha aderito, per via telematica, a un'offerta contrattuale di Coop Italia accettandone tutte le condizioni, fra le quali la modalità di consegna della SIM per il tramite del servizio postale. A riguardo, va evidenziato che al punto 9 dell'Informativa precontrattuale relativa ai servizi CoopVoce è espressamente indicato 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". Solo in data 4 maggio 2022, l'istante è stato informato in merito alla mancata consegna della SIM e, in pari data, l'utente ha inviato, per il tramite PEC, un reclamo a Coop Italia con il quale, precisando che "[s]olo in data odierna è stato riferito della mancata consegna, per non meglio specificati motivi", ha richiesto il rimborso immediato dell'importo corrisposto per l'acquisto della stessa, pari a euro 9,90. Nella nota di riscontro del 5 maggio 2022, allegata agli atti da Coop Italia, la società ha comunicato all'istante che "come da chiamata intercorsa il 5/05/22, le confermiamo che provvederemo ad effettuare il rimborso di 9.90 direttamente sulla SIM CoopVoce, quando la portabilità sarà effettuata". A tale comunicazione non è seguita alcuna iniziativa, da parte dell'istante o della società, volta al perfezionamento del contratto. L'utente ha, infine, presentato istanza di conciliazione (UG/523320/2022) presso il CORECOM Puglia il 10 maggio 2022, chiedendo il riconoscimento di un indennizzo "per la mancata attivazione della linea in portabilità". In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante di cui al punto i. può essere parzialmente accolta, tenuto conto che la mancata attivazione del servizio di telefonia mobile e, di conseguenza, la mancata portabilità della

numerazione 3459360xxx sono state determinate dalla mancata consegna della SIM. In ordine alla predetta questione, rileva che in atti non vi sia evidenza documentale circa l'assolvimento degli oneri informativi da parte di Coop Italia in merito alla mancata consegna della SIM, propedeutica al perfezionamento del contratto e dunque all'attivazione del servizio. Va precisato che l'operatore ha allegato al fascicolo la schermata - peraltro priva di data - tratta dal sistema di tracciabilità delle consegne di Poste Italiane ove risulta che la spedizione n. 2IMA0006529xxx "non è stata ritirata dal destinatario e sarà restituita al mittente" e tuttavia in alcun modo è stato possibile collegare all'utente i contenuti di tale comunicazione, anche all'esito della richiesta istruttoria formulata in merito. Si ritiene, pertanto, che Coop Italia non abbia adottato la dovuta diligenza professionale nella gestione della problematica, fornendo prova, in primo luogo, dell'avvenuta spedizione della SIM mobile all'istante. Secondariamente, occorre considerare che, in presenza di indicazioni asseritamente inequivocabili circa lo stato della spedizione della SIM, l'operatore avrebbe dovuto interloquire con l'utente, provvedendo a fornire opportune e tempestive informazioni - atteso anche il lasso di tempo decorso dalla conferma dell'ordine, avvenuta il 13 aprile 2022 - in merito all'impedimento riscontrato. Pertanto, a fronte di una gestione negligente della pratica riferita all'odierno ricorrente, Coop Italia sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per il periodo dal 13 aprile 2022 (data dell'avvenuta conferma dell'ordine) al 4 maggio 2022 (comunicazione all'utente della mancata consegna della SIM) per il numero di giorni pari a 21, per un totale di euro 31,50. In questa sede risulta possibile prevedere, altresì, 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.

DETERMINA

- Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/07/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 31,50 (trentuno/50) a titolo di indennizzo per la condotta negligente tenuta dall'operatore e il mancato assolvimento degli oneri informativi in ordine alla mancata consegna della SIM; ii. 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