

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/20252/2018**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA X - Coop Italia X**

#### **IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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 Aldini, del 20/09/2018 acquisita con protocollo N. 0133852 del 20/09/2018

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Coop Italia X (di seguito Coop), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 20/09/2018; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 19/09/2018), quanto segue. Chiede un equo indennizzo per il disservizio subito sulla linea mobile XXXXXXXX867 (malfunzionamento della linea/inadeguati standard qualitativi), calcolato su base giornaliera dal 07.02.2018 (inizio malfunzionamento) al 23.05.2018 (cambio di operatore), per un totale di 105 giorni. Le ripetute segnalazioni effettuate sono rimaste tutte senza esito.

Coop, con memoria in data 10.10.2018, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Precisa preliminarmente di essere un Operatore di Rete Mobile Virtuale (MVNO) che si avvale dell’infrastruttura di Tim (art. 6.1. Carta dei Servizi, allegata) e, in virtù di tale sua qualità, di avere prontamente inoltrato le segnalazioni di disservizio ricevute sull’utenza in data 28/02/2018, 10/05/2018 e 27/07/2018 al reparto tecnico di Tim, per le opportune verifiche in termini di copertura, servizio e traffico. Assicura che gli esiti dei controlli sono risultati negativi e che 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 che, sempre nella stessa area geografica, non erano presenti altre segnalazioni riferite ad analoghe problematiche. Sottolinea che, da un attento esame del traffico sviluppato dalla linea nel periodo in questione, è stato possibile constatare una regolare effettuazione di traffico in uscita, nonché l’attivazione di pacchetti aggiuntivi rispetto alla promozione base, circostanze che si porrebbero in contraddizione con le doglianze dell’Istante (che ha cessato di essere cliente Coop in data 23/05/2018). Stante la diligente condotta osservata, ribadisce come qualsiasi eventuale responsabilità debba essere esclusa ai sensi dell’art. 5 delle Condizioni di

contratto di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mobili e personali (allegate), con particolare riferimento ai punti i), ii), iii), accettati dall'istante all'atto della richiesta di attivazione del servizio.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. L'istante lamenta malfunzionamento della linea mobile, ovvero discontinuità nella fruizione del servizio (ripetute cadute di linea e, più in generale, non adeguati standard qualitativi) a partire dal 07.02.2018 e fino al 23.05.2018, data di passaggio ad altro operatore; riferisce inoltre di avere al riguardo effettuato svariate segnalazioni, tutte rimaste, peraltro, senza esito. L'operatore replica assicurando di avere prontamente e diligentemente inoltrato le segnalazioni di disservizio ricevute al reparto tecnico di Tim, per le opportune verifiche in termini di copertura, servizio e traffico, all'esito delle quali nulla di irregolare sarebbe emerso e ritenendo dunque come nessuna responsabilità possa essergli imputata. Ciò premesso, deve peraltro rilevarsi l'assenza di prove certe ed incontrovertibili fornite a sostegno dell'assunto dell'una o dell'altra parte, ragione per la quale si ritiene di riconoscere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) mitigato dal principio di equità di cui all'art. 1226 del codice civile, la cui applicazione appare giustificata proprio in considerazione del fatto che nessuna delle parti ha adeguatamente assolto all'onere probatorio su ciascuna di esse incombente. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 07.02.2018 (data di inizio del disservizio, richiamata dall'istante e non contestata dall'operatore) fino al giorno 23.05.2018 (data di passaggio ad altro operatore). Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 106 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% (in ossequio al principio di equità, valutate tutte le circostanze del caso) della somma pari ad euro 318,00 (trecentodiciotto/00) – (euro 3 per ogni giorno di ritardo), in applicazione del succitato art. 6, comma 2, del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). L'importo che l'operatore deve corrispondere all'istante ammonta pertanto ad euro 159,00 (centocinquantanove/00). Pur non richiesto esplicitamente dall'istante, si ritiene altresì di riconoscere, a titolo di rimborso spese di procedura, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), liquidata forfettariamente ai sensi dell'art. 20, comma 6, del nuovo Regolamento di procedura (Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018).

#### DETERMINA

- Coop Italia X, in accoglimento dell'istanza del 20/09/2018, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di Aldini nei confronti di Coop Italia X, per le motivazioni di cui in premessa. 2. Coop Italia X è tenuto a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 159,00 (centocinquantanove/00) a norma dell'art. 6, comma 2, del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) in combinato disposto con il principio di equità di cui all'art. 1226 cod. civ.. 3. Coop Italia X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Rita Filippini