

DETERMINA Fascicolo n. GU14/546422/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX
XXXXX - 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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX XXXXX, del 29/08/2022 acquisita con protocollo n. 0249862 del 29/08/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza presentata in data 29 agosto 2022, l’Utente precisava che, nonostante avesse esercitato il diritto di recesso per “ripensamento” previsto dagli artt. 52 ss. Codice del Consumo, l’Operatore si rifiutava di rimborsare i costi di attivazione sostenuti per un importo pari ad € 10,00. Alla luce di tali circostanze, L’Utente chiedeva il rimborso dei costi di attivazione. L’Utente non depositava memoria di replica.

CoopVoce ha depositato rituale memoria entro i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 353/19/CONS e ss. mm. e ii.). In particolare, l’Operatore precisava che l’Utente, avendo richiesto l’attivazione

immediata del servizio, aveva rinunciato espressamente ad esercitare il diritto di recesso di cui agli artt. 52 ss. Codice del Consumo ed al conseguente diritto al rimborso dei costi di attivazione. Alla luce di tali argomentazioni, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Utente.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa al rimborso dei costi di attivazione merita accoglimento. L'Istante ha concluso il contratto con l'Operatore in data 23 maggio 2022 ed ha esercitato, entro i 14 giorni previsti dalla normativa a tutela del consumatore, il diritto di recesso "per ripensamento" in data 3 giugno 2022. L'esercizio di tale particolare forma di recesso obbliga l'Operatore a rimborsare all'Utente le somme sborsate a titolo di costi di attivazione. Pertanto, sussiste il diritto dell'Utente a vedersi rimborsare i costi di attivazione sostenuti per l'importo complessivo pari ad € 10,00 (dieci/00). Sul punto, occorre precisare che la difesa dell'Operatore non è in grado di superare tale conclusione. Infatti, l'Operatore ritiene che la domanda di rimborso dell'Utente non sia fondata nella misura in cui quest'ultimo, richiedendo l'immediata attivazione del servizio, ha rinunciato al diritto di recedere ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 52 ss. Codice del Consumo. Tale considerazione – fondata su quanto previsto dall'art. 59, comma 1, lett. a) Codice del Consumo – risulta teoricamente ineccepibile, ma, nel caso di specie, inapplicabile in quanto priva di riscontri probatori. L'Operatore, infatti, non ha dimostrato – se non attraverso la produzione di screen shot privi di alcuna valenza probatoria – che l'Utente abbia richiesto l'attivazione immediata del servizio. Pertanto, non avendo l'Operatore dimostrato l'applicabilità al caso concreto dell'art. 59 Codice del Consumo, la domanda dell'Utente non può che essere accolta.

DETERMINA

- Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce), in accoglimento dell'istanza del 29/08/2022, è tenuta a rimborsare i costi di attivazione sostenuti dall'Utente per l'importo complessivo pari ad € 10,00 (dieci/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. - CoopVoce è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Roberto Saini