

**DECRETO DIRETTORIALE CorecomFVG Fascicolo n. GU14/354000/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**- Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce)**

**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;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA l’istanza dell’utente \_\_\_\_\_, del 16/11/2020 acquisita con protocollo N. 0479019 del 16/11/2020

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:

POSIZIONE DELL'ISTANTE: l’istante lamenta che in data 13/08/2020 constatava l’illegittima sospensione, senza alcun preavviso, della propria sim n. \_\_\_\_\_ 745 a seguito della quale, dopo aver contattato il servizio clienti, inviava una pec all’Operatore chiedendo il ripristino della linea telefonica. Rileva, altresì, che alcun riscontro è stato fornito dal gestore e la linea risulta ancora sospesa. In ragione di ciò chiede un indennizzo complessivo di euro 1.000.-.

POSIZIONE DELL'OPERATORE: Coop Voce, nella memoria difensiva, rileva che, in seguito al cambiamento del proprio programma di archiviazione documentale, il documento d’identità dell’istante era divenuto illeggibile e dovendo conservarne la copia, ai sensi dell’art. 55, comma 7, del d.lgs 259/2003, in data 13/07/2020, invitava, con sms, l’istante a produrre il proprio documento d’identità per regolarizzare la sua posizione; sms che non è stato ricevuto dall’utente nonostante il suo reiterato invio. Specifica di non poter allegare l’sms in in quanto, ai sensi dell’art. 123, comma 2, del d.lgs 196/2003, decorsi 6 mesi dalla comunicazione, non è possibile conservare i dati relativi al traffico riguardanti contraenti ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al

pubblico. L'Operatore, non avendo ricevuto il documento richiesto all'istante, ha sospeso l'utenza de quo che è stata successivamente riattivata in data 17/09/2020. Riconoscendo la buona fede dell'istante e il disagio creato allo stesso per la sospensione della linea, è comunque disponibile a riconoscere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, dell'All. A della delibera 347/18/CON, pari ad euro 7,50 al die per 38 giorni di sospensione del servizio, per un importo complessivo di euro 285,00.-. Contesta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, avendo provveduto, con pec del 31/08/2020 a riscontrare il reclamo inviato dal cliente in data 13/08/2020, entro il termine di 30 giorni previsto dalla propria Carta dei Servizi. In ragione di ciò chiede che venga rigettata la richiesta di indennizzo in misura superiore all'importo riconosciuto nonché quella di indennizzo per la mancata risposta al reclamo in assenza di una propria inadempienza.

**MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO.** Preliminarmente si osserva che la richiesta di parte istante volta ad ottenere un indennizzo complessivo di euro 1.000,00.- in base a quanto riferito nella descrizione dei fatti, può configurarsi quale richiesta di indennizzo per la sospensione illegittima della propria sim e per la mancata risposta al reclamo. Ciò premesso le richieste di parte istante possono trovare parzialmente accoglimento come di seguito precisato. Come confermato dalle parti, anche a seguito di richiesta di chiarimenti in merito, la sim in questione è stata sospesa dal 13/08/2020 al 17/09/2020 per un totale di 36 giorni ed alcuna preventiva informativa di sospensione dell'utenza è stata inviata dall'Operatore ai sensi dell'art. 5 dell'All. A del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS (cfr. memoria difensiva, istanza GU14 e e mail d.d. 14/12/2020 di parte istante). Pertanto, dall'accertata responsabilità dell'Operatore per la sospensione del servizio in assenza di un congruo preavviso discende il diritto all'utente al riconoscimento dell'importo complessivo di euro 270,00.- (duecentosettanta/00) pari ad euro 7,50 per 36 giorni di sospensione della sim. La richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non merita accoglimento. A fronte della segnalazione pec del 13/08/2020 di parte istante, con la quale veniva semplicemente richiesta la riattivazione dell'utenza sospesa senza preavviso, il gestore telefonico, con pec del 31/08/2020, entro i 30 giorni previsti dalla propria Carta dei Servizi, al fine di consentire lo sblocco della sim, richiedeva all'utente l'invio della copia del suo documento d'identità per regolarizzare la sua posizione contrattuale in quanto, come successivamente comunicato in seno alla procedura GU5 (riscontrando in data 18/09/2020 anche la richiesta contenuta nella pec del 02/09/2020 dell'istante), quello precedentemente acquisito era diventato illeggibile a seguito del passaggio al nuovo sistema di archiviazione digitale.

#### DETERMINA

- Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/11/2020, è tenuta a 1) corrispondere all'utente l'importo di euro 270,00.- (duecentosettanta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per la sospensione dell'utenza, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del Regolamento indennizzi); 2) a comunicare al Co.Re.Com FVG 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  
Roberta Sartor