



DETERMINAZIONE n. 5 del 25 febbraio 2020

Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. GU14 n. 256-17 xxxx / COOP Italia Società Cooperativa

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 256 del giorno 4 maggio 2017 con cui la Sig.ra xxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Coop Voce - COOP Italia Società Cooperativa (di seguito, per brevità, Coop Voce) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 347 2287xxxx con l’operatore Coop Voce, lamenta la fatturazione indebita di somme a titolo di traffico internet, a seguito dell’attivazione di un’opzione tariffaria non richiesta.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 4 febbraio 2015 aderiva ad un’offerta con l’operatore Coop Voce “*acquistando una sim che non prevedeva accesso al web, in quanto non interessata*”;
- in data 4 novembre 2016 veniva attivata “*la promozione web coop voce tempo*” senza alcun avviso;
- constatava l’avvenuta attivazione non richiesta in quanto, riscontrava un’anomala erosione del credito ricaricabile; segnalava l’accaduto al servizio clienti in data 16 gennaio 2017, che confermava l’attivazione di detta opzione. Successivamente l’operatore rimborsava “*solo 20,00 euro dei 32,27 euro derivanti dal traffico internet non richiesto*”; in data 4 febbraio 2017, con reclamo inviato a mezzo e-mail, chiedeva il “*riaccredito di 12,37 euro*”. Non riceveva alcuna risposta.
- chiedeva la disattivazione dell’opzione, ma le veniva comunicato che non era possibile: chiedeva allora l’inibizione dell’accesso a internet;

In data 28 aprile 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Coop Voce tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) la “*disattivazione della promozione web coop voce tempo*”;
- ii) il “*riaccredito di 12,37 euro*”;

- iii) l' "indennizzo per servizio non richiesto dal 4.11.16 (art.8 all. A delibera 73/11/cons)";
- iv) l' "indennizzo per mancata risposta al reclamo effettuato in data 2.2.17 (art. 11 all. A delibera 73/11/cons)";
- v) il "rimborso spese procedurali (art. 19 all. A delibera 73/11/cons)".

2. La posizione dell'operatore.

La società Coop Voce, in data 31 maggio 2017 , ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha contestato la posizione dell'istante deducendo quanto segue:

- *“l’Istante, dopo il passaggio in Coop Voce con l’acquisto, in data 4 febbraio 2015, di una SIM Coop Voce, lamenta l’attivazione, a sua insaputa, della Promozione web CoopVoce Tempo dal 4 novembre 2016 in quanto sostiene che la tariffa sottoscritta non prevedeva accesso al web, non essendo la Cliente interessata a tale tipo di servizio”;*
- *l’istante “in data 2 febbraio 2015 ha sottoscritto la propria richiesta di MNP in Coop Voce (All. A), richiedendo l’applicazione del “Piano tariffario 5 Cent”, con l’attivazione della promozione “1 per Tutti”, le cui condizioni (All. B), attualmente non più sottoscrivibili, prevedevano espressamente tariffe agevolate per il solo traffico "voce", al costo di 1 cent al minuto verso tutti, con scatto alla risposta di 10 cent, SMS a 10 cent ciascuno, mentre per il traffico dati nazionale era in vigore la tariffa base, valida per tutti i piani tariffari, pari a 2 euro l’ora”;*
- *“le condizioni generali di Contratto di Fornitura di Servizi di Comunicazione Elettronica Mobili e Personali da parte di Coop Italia” (Allegato C), accettate dalla Cliente all’atto della sottoscrizione del contratto, al punto 3.2, specificano che “la SIM COOP consente la fruizione di singoli Elementi di Traffico su di essa di volta in volta attivati, nonché la ricezione e l’invio di chiamate voce e di dati, nei termini indicati dal Contratto”. Già da tale circostanza, oltre che dalle condizioni commerciali sopra richiamate, può desumersi come il traffico dati sia necessariamente connaturato al traffico telefonico che si instaura contestualmente all’installazione della SIM, naturalmente a condizione che il dispositivo telefonico utilizzato sia predisposto alla navigazione in Internet. La promozione WEB CoopVoce Tempo rappresenta quindi semplicemente una modalità per la corretta attribuzione, al traffico Dati Nazionale generato da un dispositivo, della suddetta tariffa a tempo (2 euro/ora), come previsto dalle condizioni economiche del “Piano tariffario 5 Cent”;*
- *“per abilitare il traffico dati di operatori “Virtuali” come CoopVoce, occorre configurare il terminale o manualmente, dopo l’attivazione della linea mobile, o richiedendo al Call center l’invio del messaggio autoconfigurante. L’unica eccezione può derivare dall’utilizzo di dispositivi di ultima generazione, che potrebbero autoconfigurarsi, ma generalmente solo le SIM degli operatori “reali” abilitano automaticamente il dispositivo telefonico all’utilizzo del traffico dati”.*
- *“non esistono tariffe che escludano il traffico dati e, pertanto, Coop Italia non può essere in alcun modo ritenuta responsabile dell’attivazione non richiesta di tale servizio. Ciò nonostante, riconoscendo l’assoluta buona fede dell’Istante, la Scrivente ha comunque provveduto, già in data 18 gennaio, ad accreditare, in via del tutto eccezionale, in favore dell’utenza della Signora Tolomeo, l’importo di 20 Euro di traffico telefonico, rispetto ai 32,37 Euro richiesti da quest’ultima (62% circa). Dalla corrispondenza elettronica allegata (All. D), può altresì desumersi che, tra il 16 gennaio, data della prima segnalazione da parte della Signora Tolomeo ed il 2 di febbraio, sono stati effettuati numerosi contatti tra il Call Center di Coop Voce e l’Istante, a comprova della tempestività e della diligenza con cui la Scrivente ha, sin dal primo momento, gestito la pratica. Proprio nella comunicazione del 18 gennaio, in cui si informava l’Istante*

dell'avvenuto accredito, l'operatore di Coop Voce esortava testualmente la Cliente a "disattivare il traffico dati dal suo telefono per non intaccare il credito residuo". Non può quindi essere ascritta a Coop Italia alcuna omissione nei confronti della Cliente, in virtù delle argomentazioni addotte, poiché la Scrivente, tramite il proprio Call Center, ha ritenuto di aver fatto tutto quanto era nelle proprie possibilità, per venire incontro alle richieste della signora Tolomeo".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis deve evidenziarsi che non può essere accolta la domanda *sub i)* volta ad ottenere la "disattivazione della promozione web coop voce tempo", in quanto esula dalla competenza di questo Corecom, atteso il carattere vincolato, ai sensi del comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, della pronuncia a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ad ogni buon conto l'operatore ha dedotto l'impossibilità della disattivazione dell'opzione suddetta.

Con riferimento alle domande *sub ii)* e *iii)*, è opportuno precisare che al termine dell'istruttoria procedimentale, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente, su una mancanza di trasparenza e informativa da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha non ha ritenuto di incorrere nell'addebito del traffico dati, in quanto al momento della stipula contrattuale aveva aderito ad un'opzione denominata "1 per Tutti" limitata al solo servizio fonia. A distanza di circa un anno, l'istante riscontrava, tuttavia, addebiti per il traffico di connettività internet che contestava all'operatore.

Da parte sua l'operatore ha dedotto "come il traffico dati sia necessariamente connesso al traffico telefonico che si instaura contestualmente all'installazione della SIM, naturalmente a condizione che il dispositivo telefonico utilizzato sia predisposto alla navigazione in Internet. La promozione WEB CoopVoce Tempo rappresenta quindi semplicemente una modalità per la corretta attribuzione, al traffico Dati Nazionale generato da un dispositivo, della suddetta tariffa a tempo (2 euro/ora), come previsto dalle condizioni economiche del "Piano tariffario 5 Cent". Tuttavia l'operatore non dimostrato di aver informato l'utente della variazione del piano tariffario, evidentemente avvenuta nel periodo di contestazione, atteso che l'operatore medesimo ha evidenziato che "in data 2 febbraio 2015 ha sottoscritto la propria richiesta di MNP in Coop Voce (All. A), richiedendo l'applicazione del "Piano tariffario 5 Cent", con l'attivazione della promozione "1 per Tutti", le cui condizioni (All. B), attualmente non più sottoscrivibili, prevedevano espressamente tariffe agevolate per il solo traffico "voce", al costo di 1 cent al minuto verso tutti, con scatto alla risposta di 10 cent, SMS a 10 cent ciascuno, mentre per il traffico dati nazionale era in vigore la tariffa base, valida per tutti i piani tariffari, pari a 2 euro l'ora".

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), "il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di

esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”.

Inoltre, si richiama l’articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

Con riferimento all’ambito delle telecomunicazioni, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell’informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, deve rilevarsi che, dalla documentazione in atti, non si evince che l’operatore abbia preventivamente informato l’utente in maniera esaustiva circa i costi che sarebbero derivati dalla navigazione internet. Inoltre l’operatore non ha dato spiegazioni circa la disattivazione della promozione dedicata al servizio fonia “1 per Tutti”, non più riattivabile, come affermato dalla medesimo gestore nella memoria versata in atti.

Tutto ciò premesso, in accoglimento della domanda *sub ii)* deve disporsi il rimborso di euro 12,37, in quanto detto importo derivante dall’applicazione tariffaria dell’opzione “WEB CoopVoce Tempo” risulta non conosciuto dall’utente al momento dell’accettazione delle condizioni contrattuali originariamente applicate dall’operatore.

Viceversa con riferimento alla domanda *sub iii)* è da evidenziarsi che l’istante non ha diritto ad alcun indennizzo atteso che il disservizio subito attiene, tutt’al più, all’indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell’Autorità, esclude il riconoscimento dell’indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Infine, con riferimento alla doglianza relativa alla mancata risposta ai reclami, si evidenzia che l’istante deduce la mancata risposta del reclamo del 2 febbraio 2017, con il quale chiedeva contezza all’operatore del rimborso ottenuto solo in maniera parziale, evidenziano ancora la questione dell’opzione tariffaria non richiesta per l’accesso ad internet. Dalla documentazione in atti non risulta alcuna risposta dell’operatore.

Ciò premesso, l’istante ha diritto all’indennizzo *“per mancata o ritardata risposta ai reclami”*, di cui all’art. 11, comma 1, dell’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui *“l’operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Il medesimo articolo prevede che *“l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Coop Voce, detratto il tempo utile di 15 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta del reclamo del 2 febbraio 2017, si determina il *dies a quo* nella data del 18 febbraio 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 28 aprile 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto l'operatore Coop Voce è tenuto a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 70,00 (70 giorni x 1,00 *pro die*).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 25,00 a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 13 ottobre 2016 dall'istante xxx nei confronti dell'operatore COOP Italia Società Cooperativa, che detto operatore provveda a:

- 1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) la somma di euro 70,00 per la mancata risposta al reclamo;
 - b) la somma di euro 25,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

- 2) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante il rimborso di euro 12,37

Le somme così determinate a titolo di indennizzo/rimborso di cui ai precedenti punti 1), lettera a) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.



Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 25 febbraio 2020

Il Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini