

Area Definizione delle controversie

DELIBERA N.	97/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1753
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E COOP ITALIA X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti e successive modifiche ed integrazioni*, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom 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";

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CSP, 63/11/CIR;

Visto lo "*Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, 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 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.2400);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18/12/2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

La sig.ra X ha lamentato nei confronti della società Coop Italia X (di seguito, Coop Italia) la mancata attivazione di un'offerta promozionale e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- In data 30 giugno 2012 l'istante ha attivato la sim Coop Voce n. X con piano tariffario "Chiama Tutti Large" a 9 euro al mese per 12 mesi. Gli operatori del call center Coop Italia e gli addetti al punto vendita avevano assicurato all'istante che tale piano tariffario era compatibile con la promozione "Coop per i Soci che pagano di più la crisi", che prevedeva il 50% di bonus per traffico telefonico ad ogni ricarica effettuata entro 6 mesi dall'attivazione dell'offerta.

- Tuttavia, quando l'istante tentò di attivare la suddetta promozione, il diritto le venne negato.

- In data 6 luglio 2012 l'istante inviava quindi un reclamo a mezzo fax (non riscontrato da Coop Italia), in cui chiedeva l'attivazione della promozione nonché il riconoscimento di un bonus di 25,00 euro in relazione alla ricarica di 50,00 euro effettuata in data 3.07.2012.

- Il 22 aprile 2013 l'istante contattava nuovamente il call-center e si instaurava una comunicazione tra le parti, che però non portava ad alcun esito positivo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

a) indennizzo di euro 260,00 (ovvero 1,00 euro per i 290 giorni senza risposta al reclamo del 6.07.2012, al netto del termine dilatorio di 30 giorni per la risposta previsto dalla Carta Servizi Coop Voce);

b) attivazione della promozione del 50% di ricarica bonus su ogni ricarica effettuata per un periodo di 6 mesi;

c) euro 25,00 di ricarica bonus, ovvero bonus del 50% sulla ricarica di euro 50,00 fatta al momento dell'attivazione della Sim Coop Voce.

2. La posizione dell'operatore

La società Coop Italia non ha depositato memorie difensive né ha partecipato all'udienza di definizione; ha tuttavia comunicato di considerare ancora valida la proposta transattiva formulata all'utente ad agosto 2013, che qui si riporta:

- l'attivazione della promozione del 50% di ricarica bonus per 6 mesi;
- un totale di euro 100,00 pro bono pacis per la mancata attivazione della promo nell'anno trascorso.

3. Motivazione della decisione

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

La domanda sub a) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato dall'istante in data 6.07.2012 merita accoglimento. Infatti, l'operatore ha ammesso, nella corrispondenza intercorsa con l'utente nell'anno 2013, di non aver risposto al suddetto reclamo (asserendo problemi di ricezione fax), con conseguente violazione di quanto previsto dall'art. 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

L'utente ha quindi diritto ad un indennizzo di euro 260,00, così conteggiato: 1,00 euro pro die per 260 giorni corrispondenti all'intervallo di tempo dal 5.08.2012 (data del reclamo 6.07.2012 + termine dilatorio di 30 giorni per la risposta così come previsto dalla Carta Servizi Coop Voce) fino al 22.04.2013 (data in cui l'utente ha nuovamente contattato il call center ottenendo informazioni).

Con riferimento alla domanda sub b) volta all'attivazione della promozione del 50% di ricarica bonus per 6 mesi, la stessa non può essere oggetto di trattazione nel presente procedimento, in quanto l'ambito di competenza dell'Autorità è limitato a quanto previsto dall'art. 19, comma 4, del regolamento di procedura di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, secondo cui "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Deve quindi dichiararsi l'incompetenza di codesto Comitato in merito alla suddetta richiesta dell'utente.

Ci si permette comunque di osservare che l'operatore aveva formulato una proposta transattiva che prevedeva anche tale impegno: pertanto si auspica che le parti possano trovare un accordo su questo specifico punto.

Infine, con riferimento alla domanda sub c) si osserva quanto segue.

L'istante ha prodotto in atti documentazione attestante il proprio diritto ai benefici di cui alle promozioni Coop Italia denominate "Coop per i Soci che pagano di più la crisi", che, nel caso specifico, prevedeva il 50% di bonus per traffico telefonico ad ogni ricarica effettuata entro 6 mesi dall'attivazione dell'offerta, e l'operatore nulla ha contestato in merito.

Pertanto, l'istante avrebbe avuto diritto all'attivazione della suddetta promozione, così come le era stato garantito in sede di sottoscrizione del contratto.

Ciò chiarito in via di fatto, occorre richiamare l'orientamento espresso dall'Agcom con la delibera n. 63/11/CIR in tema di mancata applicazione di offerte promozionali: "Qualora sussista un ritardo dell'operatore nell'attivare un'opzione contrattuale, ai fini dell'eventuale riconoscimento di un indennizzo occorre precisare quanto segue. In merito al disagio patito dall'istante non può non considerarsi che lo stesso resta circoscritto al mancato godimento dei vantaggi economici derivanti dall'applicazione dell'opzione, non anche al mancato utilizzo del servizio telefonico o del piano tariffario contrattualmente prescelto. [...] La mancata fruizione di mere agevolazioni tariffarie, quindi, non può giustificare il riconoscimento di un indennizzo. La doglianza dell'istante, relativa alla mancata attivazione dell'opzione tariffaria richiesta può invece trovare giusto ed equo ristoro attraverso un ricalcolo, da parte dell'operatore, del traffico effettuato dall'utente a decorrere dalla data di richiesta dell'opzione sino al momento di effettiva attivazione o, in mancanza, per tutto il periodo di effettivo utilizzo del servizio di fonia tariffato secondo i canoni standard. In tal senso, quindi, l'operatore sarà tenuto ad applicare retroattivamente tutti i vantaggi economici propri dell'opzione non tempestivamente attivata".

Facendo applicazione del suddetto principio, pur se con gli adattamenti dovuti al caso di specie, si può quindi affermare quanto segue.

Non è possibile per codesto Comitato condannare l'operatore convenuto a riconoscere un bonus ricarica di 25,00 euro così come richiesto dall'utente, in ragione dell'ambito limitato della propria competenza (cfr. art. 19, comma 4, regolamento di procedura, sopra già richiamato). Tuttavia, dato che l'utente avrebbe avuto diritto all'attivazione della promozione, e che tale promozione avrebbe comportato per lei un risparmio di euro 25,00 sulla ricarica effettuata in

data 3.07.2012, sembra corretto condannare l'operatore a rimborsare all'istante la somma di euro 25,00.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom - avvalendosi dell'art. 19, c. 7 della Delibera Agcom 173/07/CONS - all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Coop Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Coop Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 260,00 (duecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

II. euro 25,00 (venticinque/00) a titolo di rimborso per i maggiori costi sostenuti dall'istante in ragione della mancata attivazione dell'offerta promozionale.

3. La società Coop Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza