



DELIBERA N. 4

XXX SALEMME / POSTEPAY XXX (POSTEMOBILE) (GU14/146573/2019)

Corecom Calabria

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX SALEMME del 09/07/2019 acquisita con protocollo n. 0299809 del 09/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il malfunzionamento dei servizi di telefonia mobile dal 20 marzo 2019, fino al successivo 8 maggio . Nello specifico, ha precisato che il disservizio ha interessato "tutto il comune di XXX e tutti i clienti Poste Mobile e altri gestori che si appoggiano alla rete Wind/Tre (...) e che non si è trattato di mancanza di copertura del segnale...".

In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. il rimborso "dei costi pagati e non dovuti"; 2. la riattivazione del servizio; 3. l'indennizzo per il malfunzionamento; 4. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 5. le spese di procedura.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 23 aprile 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato la domanda dell'istante, chiedendone il rigetto e il rimborso delle spese per l'espletamento della procedura. Nel merito ha rappresentato che all'atto della presentazione dell'istanza di conciliazione e della richiesta di adozione del provvedimento temporaneo ex art. 5, si è prontamente attivata, coinvolgendo sia il proprio servizio tecnico, sia l'operatore ospitante Wind. Dalle verifiche effettuate è emerso che l'operatore Wind il 26 aprile 2019 – dopo oltre un mese dalla data indicata dall'utente - ha effettuato attività di manutenzione nella zona interessata, terminata il successivo 6 maggio, senza creare alcun disservizio all'utenza. Inoltre, ha precisato che nei giorni dell'asserito disservizio – dal 20 marzo al 24 aprile 2019 - è stato invece rilevato l'utilizzo della sim, come risulta dal relativo traffico telefonico, la cui schermata è stata prodotta ai fini probatori, da cui risultano: 118 chiamate per 315 minuti di conversazione e 344 sessioni per 769 Mb



consumati. Ciò nonostante, la resistente ha riconosciuto “pro bono pacis un indennizzo di euro 18 da Carta Servizi – come se- queste attività di manutenzione avessero realmente causato un disservizio – quod non -”.

In conclusione, ha rilevato che: “...ammesso per mera ipotesi che l’utente abbia avuto problemi che lamenta, dalla sua stessa prospettazione emerge che la problematica non sarebbe stata tecnica, bensì relativa alla copertura di rete (...) l’utente infatti afferma che - tale servizio sta interessando tutto il comune di XXX e ovviamente tutti i clienti Poste Mobile e altri gestori che si appoggiano alla rete WindTre- ammettendo evidentemente che la vicenda non riguarda la sua singola utenza, bensì sarebbe una questione di livello della copertura della rete Wind nell’area ...”. A tal proposito, ha richiamato l’art. 14 delle Condizioni generali di abbonamento di PosteMobile, che esclude ogni forma di responsabilità per “l’eventuale imperfetta ricetrasmisione del servizio ...”.

Il 29 ottobre 2019, l’istante ha tardivamente presentato la memoria di replica, giacché prodotta oltre il termine assegnato dal regolamento di procedura.

In occasione dell’udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. l’11 febbraio 2020, le parti, presenti a mezzo dei propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell’attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante non può essere accolta, come di seguito precisato. La fattispecie in esame riguarda il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile. Dalla documentazione depositata dalla parte resistente, emerge che in seguito al deposito dell’istanza di conciliazione e della richiesta di adozione del provvedimento temporaneo ex art. 5, l’operatore, avendo appreso di un presunto malfunzionamento, ha effettuato le opportune verifiche. All’esito di questi controlli è emerso che l’istante nel periodo indicato - dal 20 marzo al 24 aprile 2019 - non si era mai premurata di segnalare un presunto disservizio. Inoltre, ha effettuato la verifica della regolarità del traffico telefonico, nel periodo in contestazione, che appariva regolare; e ha allegato, ai fini probatori, le schermate del traffico telefonico. Nondimeno, in vista dei lavori di manutenzione effettuati dall’operatore ospitante “Wind” nel periodo dal 26 aprile al 6 maggio 2019 - esattamente un mese dopo la data indicata dall’utente - , la resistente ha riconosciuto, pro bono pacis, senza con ciò ammettere alcuna responsabilità, un indennizzo, pari ad euro 18,00, come da Carta di servizio.

Nel caso in esame, l’organo decidente, circa il malfunzionamento dell’utenza mobile, ritiene di poter accogliere la tesi difensiva sostenuta dalla resistente, evidenziando che per quanto concerne la copertura territoriale del servizio di rete mobile, la stessa può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo sia permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. Sul punto, l’operatore è tenuto a garantire la disponibilità del servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che la copertura territoriale del servizio comprenda ogni specifica località. Nello specifico,



l'articolo 14, delle Condizioni generali di abbonamento di Poste Mobile prevede, in tema di limitazione di responsabilità, che: “resta inteso che la società non potrà ritenersi responsabile per l'eventuale imperfetta ricetrasmisione del servizio o comunque per disservizi provocati da ostacoli o fonti esterne di qualsiasi natura; dal cattivo utilizzo del terminale mobile e/o della carta SIM imputabile al cliente; da malfunzionamento o guasti imputabili ai fornitori o al cliente; in generale, da impedimenti, problemi tecnici imputabili ai fornitori della società e/o ad altri gestori di comunicazione elettronica e/o all'incompatibilità tra carta SIM e terminale in uso al cliente”.

Tanto premesso, a fronte dell'assenza di copertura di rete non sussistono i presupposti per la liquidazione di indennizzi e/o rimborsi, atteso che l'articolo 10, comma 3, della Carta dei Servizi di Poste Mobile XXX si riferisce esclusivamente ai casi di mancato rispetto degli standards di qualità elencati tassativamente nel precedente articolo 6, comma 2, previa segnalazione inviata dall'istante contestualmente al verificarsi del disservizio o nel corso del suo protrarsi. Al riguardo, va rilevato che, nel caso di specie, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio circostanziato, atteso che l'istante ha lamentato genericamente il disservizio, senza però specificare l'ubicazione precisa. Per questo motivo, la richiesta di indennizzo formulata dall'istante non può essere accolta.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla Sig.ra Salemme XXX nei confronti della società Poste Mobile XXX
- 2.** Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



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* dell'Autorità.

Reggio Calabria, 2 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE
CONSIGLIO REGIONALE
DELLA CALABRIA
Dirigente
03.03.2020 14:29:33
UTC