



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/661200/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - PostePay XXX (PosteMobile)**

**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 l’istanza dell’utente XXX, del 06/02/2024 acquisita con protocollo n. 0036681 del 06/02/2024;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta il mancato funzionamento del servizio fibra dal 20 ottobre 2023. In particolare nell'istanza introduttiva e nei provvedimenti temporanei GU5 rappresenta specificatamente quanto segue: a) l'assenza totale del servizio fibra dal 20 ottobre 2023 con tempestiva segnalazione al Servizio Clienti dell'operatore; b) la calendarizzazione dell'appuntamento previsto per la giornata del 23 ottobre 2023 viene disattesa non essendo intervenuto il tecnico; c) l'intervento riprogrammato per la giornata del 25 ottobre successivo non è stato risolutivo pertanto viene fissata una nuova data nella giornata del 28 ottobre 2023, ma anche in quest'ultima data il tecnico non si presenta all'appuntamento concordato; d) successivamente l'utente è stata contattata da un tecnico OpenFiber che ha comunicato che l'interruzione è dipesa da una problematica tecnica non riferibile all'abitazione bensì al cabinato di strada, senza nulla aggiungere circa le modalità ed i tempi di risoluzione del disservizio; e) il 4 novembre 2023, pertanto, l'utente ha inoltrato l'istanza UG/642360/2023 ed il formulario GU5/642361/2023, chiedendo il ripristino del servizio; f) la presente Autorità ha emesso il provvedimento temporaneo con obbligo di ripristino della funzionalità dell'utenza entro il 20 novembre 2023; g) il 21 novembre 2023, a seguito dell'inottemperanza dell'operatore, l'utente segnalava il perpetrarsi del disservizio mediante l'invio del Modello "D" in Agcom; h) la linea è stata ripristinata solo il 3 dicembre 2023, per poi interrompersi nuovamente il successivo 4 dicembre 2023; i) l'utente, vedendosi nuovamente interrotto il Servizio Fibra il 12 dicembre 2023, ha presentato nuova istanza di provvedimento temporaneo (GU5/650292/2023), per richiedere il definitivo ripristino del servizio avvenuto il successivo 14 dicembre 2023. In base a tali premesse l'istante chiede: 1) un intervento celere e risolutivo del disservizio; 2) un indennizzo per la sospensione della linea come previsto dagli articoli 6 e 13 dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS, pari ad euro 8,00 (otto/00) per un totale di 55 giorni per una somma complessiva di euro 440,00 (quattrocentoquaranta/00), 3) un indennizzo per la mancata risposta ai plurimi reclami per l'importo massimo di euro 300,00 (trecento/00).

L'operatore PostePay XXX (PosteMobile), con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. In particolare nell'istanza introduttiva rappresenta quanto segue. a) Il 21 ottobre 2023 l'istante ha contattato il Servizio Clienti PosteMobile per segnalare problemi di navigazione e chiedendo l'intervento del tecnico; b) l'1 novembre 2023 viene accertata la natura del guasto con descrizione "D16-GUASTO TRATTA VERTICALE". Viene in particolare accertato che occorre riposare completamente il cavo in fibra in quanto l'attuale passaggio non è più valido, previa richiesta dei necessari permessi; c) il 4 novembre 2023, l'utente avvia il tentativo di conciliazione presso il Co.re.com, concluso con un mancato accordo; d) il 30 novembre 2023, non pervenendo i necessari permessi per riposare il cavo in fibra, il Servizio Clienti PosteMobile contatta l'utente per aggiornarla sulla gestione e chiedere un sollecito all'amministratore di condominio per agevolare l'intervento tecnico; e) il 3 dicembre 2023 il Servizio Clienti PosteMobile ha contattato l'utente per confermare il corretto funzionamento della linea; f) il 6 dicembre 2023 l'utente ha segnalato in piattaforma Conciliaweb nuovo malfunzionamento; g) il 13 dicembre 2023, l'utente ha segnalato il ripristino del servizio; h) il 7 febbraio 2024 il Servizio Clienti PosteMobile riconosce indennizzo di euro 90,00 (novanta/00) per il periodo di malfunzionamento dal 21 ottobre 2023 (data prima segnalazione) al 14 dicembre 2023 (data rientro disservizio), mediante accredito sulle successive fatture in emissione e invia comunicazione scritta al delegato indicato in piattaforma Conciliaweb; i) in relazione al disservizio occorso l'istante non ha mai inviato alcun reclamo scritto ma ha presentato un'istanza per tentativo di conciliazione e, pertanto, la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio non può essere accolta in quanto il gestore non è stato posto nelle condizioni di poter intervenire subito; j) all'utente non spetta alcun indennizzo per l'interruzione poiché il Servizio Clienti PosteMobile ha riconosciuto allo stesso, in ottica di caring, l'importo di euro 90,00 (novanta/00), calcolato secondo la Carta Servizi PosteMobile mediante accredito su successive fatture emesse;

k) infondata è anche la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami perché i disservizi sono stati positivamente risolti per fatti concludenti e perché il primo disservizio è stato risolto entro i successivi 45 (quarantacinque) giorni rispetto alla prima segnalazione, mentre il secondo disservizio segnalato, impropriamente in piattaforma il 6 dicembre 2023, è rientrato dopo soli 7 giorni.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" di cui all'allegato B alla delibera Agcom n. 194/23/CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. All'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. L'istante lamenta l'assenza totale del servizio fibra dal 20 ottobre 2023 al 13 dicembre 2023 la quale, nonostante la tempestiva segnalazione al Servizio Clienti PosteMobile, è stata risolta solo a seguito dell'apertura di due istanze di provvedimento temporaneo in materia di sospensione del servizio (GU5/642361/2023 e GU5/650292/2023) correlate al formulario UG/642360/2023. Sul disservizio l'operatore deduce che il ritardo nella risoluzione è avvenuto per cause a lui non imputabili in quanto l'1 novembre 2023 è stata accertata la natura tecnica del guasto con descrizione "D16-GUASTO TRATTA VERTICALE" e con necessità di riposare completamente il cavo in fibra, previa richiesta dei necessari permessi e che esso è stato risolto soltanto il 3 dicembre 2023 a causa del ritardo dell'arrivo dei permessi condominiali. Inoltre rappresenta che la richiesta di indennizzo non può essere accolta poiché l'istante non ha mai inviato alcun reclamo scritto e, perché, il gestore ha provveduto al ristoro dello stesso mediante accredito su successive fatture di un importo calcolato secondo la Carta Servizi PosteMobile. Sul punto si rammenta che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di telecomunicazioni di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e secondo l'orientamento consolidato della stessa Autorità, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino di linea e/o la mancata risoluzione definitiva del disservizio, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In particolare, con riferimento al problema tecnico dedotto dall'operatore, questi deve provare, ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, l'impossibilità non imputabile a propria colpa del mancato ripristino della funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, poiché in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati, vengono confermati. Infatti, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, "in assenza di riscontri probatori da parte dell'operatore, a fronte del ritardo lamentato dall'utente nella risoluzione del servizio, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore con conseguente corresponsione di un indennizzo a favore dell'utente" (cfr. Agcom delibera n. 4/10/CIR; Agcom delibera n. 1184/12/CIR; Agcom delibera n. 124/12/CIR; Agcom delibera n. 129/12/CIR; Corecom Lombardia Delibera n. 103/2022/DEF, delibera Agcom n. 116/11/CIR). In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento delle obbligazioni e non è da ritenersi sufficiente il mero richiamo formale ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto o attivarsi per agevolare la risoluzione tecnica del disservizio. Nel caso di specie il gestore ha dato prova che il mancato funzionamento del servizio fibra è dipeso da cause tecniche a lui non imputabili e cioè dalla necessità di riposare il cavo in fibra nelle vicinanze dell'abitazione dell'istante, ma non ha dato prova di aver comunicato all'utente tale criticità prima dell'avvio del primo procedimento per l'adozione del relativo provvedimento temporaneo (GU5/642361/2023).

Solo dopo il deposito del GU5 l'istante è stato, infatti, informato della tipologia della problematica tecnica e solo dopo la scadenza del termine assegnato nel provvedimento temporaneo emesso (19 novembre 2023), l'operatore PosteMobile ha comunicato che per la sostituzione del cavo vi era la necessità di permessi privati, tra l'altro, senza specificare se per permessi privati si intendesse il condominio dell'utente e senza nulla aggiungere circa le modalità ed i tempi di risoluzione del disservizio. Riprova ne è che il 21 novembre 2023, a seguito dell'inottemperanza dell'operatore, l'utente segnalava il perpetrarsi del disservizio mediante l'invio del Modello "D" in Agcom. Inoltre, la linea pure essendo stata ripristinata solo il 3 dicembre 2023, si è poi interrotta nuovamente il successivo 4 dicembre 2023, comportando la necessità da parte dell'utente di inoltrare nuova segnalazione all'operatore il 6 dicembre 2023 e avviare un nuovo procedimento cautelare il 12 dicembre 2023 (GU5/650292/2023).

Nei fatti la linea veniva definitivamente ripristinata il 13 dicembre 2023. Ne consegue che la completa interruzione del servizio fibra è da imputarsi alla responsabilità dell'operatore con conseguente corresponsione di un indennizzo a favore dell'utente calcolato in base al combinato disposto degli articoli 6 e 13 del Regolamento indennizzi, per il periodo temporale intercorrente tra il 21 ottobre 2023 ed il 13 dicembre 2023, per un totale di 53 giorni, per euro 8,00 per ogni giorno di interruzione, per complessivi euro 424,00 (quattrocentoventiquattro/00). A nulla rileva l'eccezione dell'operatore circa il mancato invio di reclami scritti poiché lo stesso gestore conferma nella memoria costitutiva la segnalazione al Servizio Clienti del disservizio de quo il 21 ottobre 2023, oltre alla prova in atti delle chat live di Poste Italiane con l'utente riferite alla stessa problematica. Quanto, infine, alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami di cui al punto sub 3), questa non può essere accolta poiché è già stato riconosciuto in ottica di caring uno specifico indennizzo dal gestore e perché il disservizio seppur in ritardo è stato risolto per facta concudentia. ,

Tutto ciò premesso;

#### DETERMINA

- PostePay XXX (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/02/2024, è tenuta a : - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 424,00 (quattrocentoventiquattro/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio fibra.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)