

**DELIBERA n. 113/12/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MAZZOTTI / POSTEMOBILE S.P.A.  
(GU14 n.1007/12)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 18 ottobre 2012;

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'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 27 luglio 2012 acquisita al protocollo generale al n. 40148/12/NA con la quale la sig.ra Mazzotti, rappresentata dall'avv. Pasquale Meccariello, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società PosteMobile S.p.A.;

VISTA la nota del 6 agosto 2012 prot. n. U/42495/12/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 11 ottobre 2012;

VISTA la nota del 24 agosto 2012 inviata a mezzo posta certificata con la quale la società PosteMobile S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

UDITE le parti nella predetta audizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La sig.ra Mazzotti, intestataria dell'utenza telefonica n. 340.3763xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico protrattasi dal 3 febbraio 2012 al 16 febbraio 2012.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto l'indennizzo a copertura del disservizio subito e per la mancata risposta al reclamo, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società PosteMobile S.p.A., in sede di udienza si è riportata integralmente alla memoria inviata in data 24 agosto 2012, rappresentando che *“contrariamente a quanto denunciato, non solo non vi è evidenza di disservizi e/o segnalazioni relative alla sim n.340.3763xxx, ma risulta al contrario che nel periodo indicato, la sig.ra Mazzotti abbia regolarmente utilizzato la propria utenza telefonica, come si evince dal traffico in uscita, che riporta numerose conversazioni effettuate e gli sms inviati. Si noterà inoltre come il traffico effettuato nel periodo dal 3 febbraio 2012 al 16 febbraio 2012 abbia la stessa dimensione – in termini di volume – di quello effettuato nei periodi precedenti e/o successivi. A conferma di quanto sopra, e cioè la mancanza di qualsivoglia disservizio patito dalla ricorrente, si evidenzia inoltre come non risulti alla scrivente società alcun reclamo presentato dalla sig.ra Mazzotti, contrariamente a quanto genericamente riportato nell'istanza GU14 – si noti al riguardo che il ricorrente non fornisce alcuna prova di quanto dichiarato. Alla luce delle argomentazioni esposte, attesa l'assoluta infondatezza della domanda della ricorrente, PosteMobile ritiene che l'istanza sia palesemente generica ed inammissibile perché infondata quanto al fatto. Pertanto, la società scrivente chiede l'archiviazione del presente procedimento”*.

### **II. Motivi della decisione**

In via generale, si deve evidenziare che l'attività di ripristino dei servizi offerti dalla società PosteMobile S.p.A., in qualità di *mobile virtual operator* (ESP e/o ATR) su rete mobile di accesso di Vodafone Omnitel N.V., viene attivata attraverso una segnalazione di disservizio che l'utente inoltra all'operatore con il quale intercorre il rapporto contrattuale (PosteMobile, nel caso di specie). Quest'ultimo, attraverso la procedura del *trouble shooting*, previa individuazione di relativa responsabilità inoltra la segnalazione

di guasto mediante sistemi informativi alla società Vodafone Omnitel N.V., che provvede alla risoluzione del disservizio di rete secondo le modalità e le tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Abbonamento.

Tanto premesso, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alla richiesta del tentativo di conciliazione presentata al Corecom Campania in data 21 giugno 2012 dal rappresentante dell'istante; pertanto, è da considerarsi fondata l'argomentazione della società PosteMobile S.p.A. secondo la quale la società medesima, ancor prima dell'intervento del Corecom, in assenza di un atto di impulso di parte, ed in particolare di una richiesta di intervento coeva al verificarsi dell'evento interruttivo, non poteva certamente conoscere la sussistenza di un disservizio in ordine ad un'utenza attestata su rete mobile di accesso Vodafone Omnitel N.V..

Si ritiene, pertanto, che la richiesta del legale della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo secondo le modalità e i tempi previsti all'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera n.179/03/CSP non meriti accoglimento stante l'impossibilità di individuare qualsivoglia documento riconducibile alla fattispecie di reclamo, secondo la definizione dettata all'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della medesima delibera, e precisamente come *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*.

Inoltre dalla scarna documentazione prodotta in copia dalla parte istante si deve evidenziare che non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante medesima. Pur in assenza di riferimenti dettagliati dall'istante, la società PosteMobile S.p.A. ha prodotto nel corso dell'istruttoria la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza dal 17 gennaio 2012 al 26 giugno 2012 dalla cui disamina si rileva che nel periodo intercorrente dal 3 febbraio 2012 al 16 febbraio 2012, oggetto di contestazione, è presente un volume di traffico pari al consumo medio registrato nell'arco dei sei mesi e pertanto, in assenza di segnalazione di guasto e stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio, non emergono gli estremi per la liquidazione di qualsivoglia indennizzo.

ACCERTATO all'esito delle risultanze istruttorie che la società PosteMobile S.p.A. ha prodotto tutta la documentazione atta a dimostrare l'assenza di inerzia ed inadempienza in ordine a quanto dedotto dall'istante;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società PosteMobile S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante, la richiesta da quest'ultimo formulata non merita accoglimento in questa sede;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

**DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra Mazzotti in data 27 luglio 2012.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 18 ottobre 2012

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE VICARIO  
Antonio Perrucci