



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 20/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA STEVANATO / POSTEMOBILE S.P.A. (GU14/1026/17)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 gennaio 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*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*”;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

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 “*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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera 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*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza della sig.ra Stevanato, del 19 maggio 2017;

CONSIDERATO 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 n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra Stevanato, intestatario dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3450699xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico da parte della società PosteMobile S.p.A.

In particolare, l’istante ha rappresentato di avere subito disservizi del servizio telefonico a far data dal 1° ottobre 2016; nello specifico, l’istante riscontrava la totale assenza della copertura di rete e anche in presenza di segnale la linea risultava disturbata e intermittente.

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

- i. la liquidazione dei danni, degli indennizzi per i disagi subiti e per mancato riscontro alle contestazioni;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell’operatore

La società PosteMobile S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “*la ricostruzione della cliente è generica, incompleta ed infondata. Va rilevato innanzitutto come la stessa cliente non fornisca alcuna indicazione spaziale atta ad identificare il luogo, o quantomeno la zona in cui si verificherebbero i presunti disservizi, né le circostanze di tali eventi (se si tratti di una interruzione parziale, totale, se riguarda la fonia, la trasmissione dati, il traffico in entrata o in uscita); pertanto, in mancanza di tali informazioni, non è dunque possibile verificare quanto riportato, e ciò sarebbe già*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di per sé sufficiente a far dichiarare l'inammissibilità dell'istanza. Inoltre, contrariamente quanto affermato, risulta che la cliente utilizzi il telefono in maniera regolare, come si evince inequivocabilmente dal tabulato di traffico disponibile per il periodo 1 gennaio 2017 – 28 giugno 2017. In conciliazione, la scrivente ha offerto l'importo di euro 100,00 a mero titolo di caring; somma che è stata indebitamente rifiutata dalla cliente. Sulla base di quanto dedotto, PosteMobile chiede l'archiviazione del procedimento per inammissibilità e improcedibilità della domanda per infondatezza e insussistenza del fatto, come riportato nella presente memoria”.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve evidenziare che per quanto concerne la copertura territoriale del servizio di rete mobile, la stessa può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. Sul punto, va rilevato che 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 PosteMobile 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 PosteMobile S.p.A. 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 l'assenza di collegamento telefonico, senza però specificare l'ubicazione precisa.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione degli indennizzi, non può ritenersi accoglibile.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Stevanato, nei confronti della società PosteMobile S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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.

Napoli, 22 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi