

DELIBERA N. 163/2022

**[REDACTED] / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)
(GU14/474551/2021)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/09/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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 modificata, 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”, di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 13/11/2021 acquisita con protocollo n. 0445371 del 13/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, mediante formulario GU14, protocollato in data 13/11/2021, in relazione all’utenza mobile (numero [REDACTED]) ha lamentato il malfunzionamento della predetta utenza nei confronti dell’operatore PostePay S.p.A.

In particolare, nelle istanze introduttive del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a) “A partire dalla mattina del 12 luglio 2021 la navigazione relativa all’utenza [REDACTED] è diventata lenta tale da non consentire di caricare alcuna pagina web. Lo stesso disservizio ha riguardato anche la componente voce.

b) Nonostante l’immediato reclamo e i numerosi ulteriori solleciti, l’operatore non ha mai riscontrato i reclami né risolto le problematiche sopra descritte. Per tale motivi, il sottoscritto si vedeva "costretto" in data 7 agosto 2021 a migrare l’utenza oggetto del presente formulario verso altro operatore, riservandosi, come precisato in una delle innumerevoli conversazioni telefoniche con PosteMobile, di presentare apposita istanza sulla piattaforma conciliaweb, decorsi i termini previsti dalla normativa vigente.

c) La conciliazione si chiudeva con la proposta dell’operatore Poste di corrispondere l’importo di € 50,00, che dall’utente non è stata ritenuta congrua”.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) "Restituzioni ricariche riferite ai mesi di luglio e agosto, per un importo omnia di 9,98".
- ii) "Indennizzo per mancata risposta ai reclami".

- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 310,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore PostePay S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria del 03.01.2022 (prot 0000695) in merito all'istanza di definizione ha rilevato che "Il Sig. [REDACTED] (nel seguito anche solo "Utente") in data 06/11/2020 ha richiesto l'attivazione di una SIM PosteMobile con piano tariffario Creami neXT, richiedendo la portabilità del numero [REDACTED] (nel seguito "Utenza") dall'operatore telefonico Wind- Tre S.p.A. (nel seguito "Wind-Tre") (doc. 1).

A partire dal giorno 12/07/2021 l'Utente ha contattato più volte il Servizio Clienti lamentando presunti problemi di connessione; le diverse segnalazioni sono state tempestivamente e solertemente gestite dal Servizio Clienti che, effettuando le opportune verifiche, ha constatato l'insussistenza di anomalie (doc. 2). Ciò risulta evincibile anche dal traffico registrato sull'utenza del Sig. [REDACTED] (doc. 3). In data 09/08/2021 l'Utente ha richiesto la portabilità dell'utenza verso altro gestore, completatasi in data 11/08/2021 (doc. 4). In data 14/09/2021 l'Utente ha avviato il prescritto tentativo di conciliazione, concluso con mancato accordo. (doc. 5).

In data 13/11/2021 l'Utente ha avviato la presente definizione". Sulla richiesta di restituzioni delle ricariche riferite ai mesi di luglio e agosto, per un importo omnia di 9,98 ha osservato che "Gli importi a cui si riferisce l'Utente rappresentano il normale corrispettivo per la fruizione del servizio nel periodo di riferimento.

Le doglianze mosse dal Sig. [REDACTED] nel corso dei diversi contatti telefonici con il Servizio Clienti, a ben vedere, non corrispondono ad alcun reale, dimostrato e accertato malfunzionamento, che infatti non è neanche stato oggetto di reclamo.

D'altra parte, alcuna anomalia è stata riscontrata in proposito sui sistemi della scrivente, a valle delle verifiche effettate, tanto che il Sig. [REDACTED] ha correttamente e costantemente fruito sia del traffico dati che voce, senza soluzione di continuità, così come dimostrato anche dai tabulati di traffico relativi all'Utenza (doc. 3); ragion per cui, non sussiste alcun presupposto per legittimare la domanda di restituzione degli importi da parte dell'Utente".

Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami ha evidenziato che "A ben vedere l'Utente non ha mai inoltrato a PostePay alcun reclamo, limitandosi esclusivamente a contattare il Servizio Clienti.

Tali contatti non sono considerabili alla stregua di reclami in quanto non documentati per iscritto né contrassegnati da un codice univoco, mai richiesto e, pertanto, non assegnato. Inoltre, essi non costituiscono reclamo anche in ragione del fatto che hanno riguardato generici problemi di copertura, privi di alcuna specificità, e dunque tali da non consentire alla scrivente di gestire tecnicamente la segnalazione (cfr. delibera AGCOM n. 118/12/CIR, ove è stato chiarito che “Non può essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall’utente per malfunzionamento del servizio qualora lo stesso non abbia fornito alcuna indicazione sull’asserito inadempimento, né abbia circoscritto il periodo di disservizio o prodotto alcuna documentazione a riguardo”).

Ad ogni modo, si rileva che l’Utente ha avviato il prescritto tentativo di conciliazione dinanzi al CORECOM in data 14/09/2021, vale a dire prima del decorso dei 45 giorni previsti dall’art.10.2 dalla Carta Servizi Postemobile (doc. 6) per la gestione dei reclami.

Pertanto, anche nella denegata ipotesi in cui i contatti telefonici venissero considerati come reclami, l’Utente, presentando l’istanza di conciliazione (peraltro, dopo aver cessato la SIM e dunque il rapporto contrattuale con PostePay) ha in realtà mostrato disinteresse alla coltivazione dello stesso, posto che “la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l’udienza di discussione, rappresentano l’occasione di confronto tra le parti e l’opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l’utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell’operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile” (delibera AGCOM n. 212/18/CIR”).

Ha, pertanto, eccepito l’infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto. Si dà atto che l’istante non ha depositato memorie.

3. Motivazione della decisione

In rito

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

L’istante, nell’istanza prodotta, lamenta genericamente un malfunzionamento della propria linea mobile dovuta ad una lentezza di navigazione. Di tale malfunzionamento non indica né la natura dello stesso disservizio, vale a dire, ad esempio, se trattasi di un discontinuo funzionamento oppure di completa interruzione del servizio, né tantomeno circoscrive il periodo di riferimento.

L'utente, infatti, si limita ad indicare nell'istanza che "A partire dalla mattina del 12 luglio 2021 la navigazione relativa all'utenza [REDACTED] è diventata lenta(...)", senza produrre alcuna documentazione idonea a sostenere la fondatezza della pretesa e senza indicare la data di fine disservizio.

Si deve evidenziare, innanzitutto, che le doglianze dell'utente risultano generiche quanto all'arco temporale in cui tale disservizio avrebbe avuto luogo e prive di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine all'effettivo verificarsi dei fatti posti a fondamento delle stesse

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminazione del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'an, del quomodo e del quando del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Tanto precisato, nel caso di specie, l'organo decidente, relativamente al malfunzionamento dell'utenza mobile, con riferimento all'oggetto di controversia, ritiene che la valutazione sulla debenza ed entità dell'indennizzo, non può avvenire in maniera totalmente automatica e svincolata dalla fattispecie concreta che attiene alla funzionalità del servizio radiomobile, il quale riveste caratteristiche tecniche specifiche tali da delimitare i profili di responsabilità dei gestori telefonici.

Come pure avallato da giurisprudenza Agcom (cfr. Delibera n.92/15) "occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.

Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia inadempimento".

L'efficienza del servizio che permette la "connessione in mobilità", è quindi in re ipsa condizionata da fattori contingenti e variabili in relazione alle circostanze spazio-temporali che non consentono all'operatore di garantire l'accessibilità in uno specifico momento ed in ogni località in cui si sposti il fruitore e ciò vale a limitarne la responsabilità.

Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale e non di un malfunzionamento del servizio di carattere generale, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun

costo effettuando port out verso altro operatore (ex multis Delibera n. 25/2020 Corecom Sardegna, Conforme delibera 100/2020 Corecom Lombardia; Delibera n. 23/2020 Corecom Calabria).

Per di più, non risulta sufficientemente provata la circostanza di una totale assenza di copertura territoriale, avendo riguardo, agli estratti prodotti dall'operatore che, invece, attestano la presenza di un traffico internet e voce nel periodo che va dal 1° luglio 2021 all'8 agosto 2021.

Parimenti la domanda sub ii) volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami non è meritevole di accoglimento, atteso che non risultano depositati agli atti i reclami scritti asseritamente ritenuti inevasi.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] si rigetta l'istanza presentata in data 13 Novembre 2021 dal Sig. [REDACTED] nei confronti della società PostePay SpA per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

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.

Potenza, 20/09/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

