

**DELIBERA n°\_68\_**

**XXXX XXXX / POSTEPAY SPA (POSTEMOBILE)  
(GU14/500173/2022)**

## **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 21/12/2022;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS che modifica la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011

VISTO il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza del sig. XXXX XXXX del 14/02/2022 acquisita con protocollo n. 0050316 del 14/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore PostePay SpA (PosteMobile) il malfunzionamento dell'utenza mobile XXXXXXXXX dichiarando nell'istanza, in sintesi, quanto segue:

- in data 08/12/2021 di aver lamentato al servizio clienti di PostePay SpA un malfunzionamento dei servizi "voce e dati" sulla sim XXXXXXXXX e di aver aperto la segnalazione n. 1-114371323429;

- in data 09/12/2021 di aver fatto effettuato un ulteriore segnalazione al servizio clienti ed in data 15/12/2021 e di aver inviato due pec;

- nonostante i ripetuti solleciti effettuati, il guasto non è stato mai risolto.

In base a quanto sopra dichiarato, l'istante ha richiesto:

1) l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio fibra, ex art. 6 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, dalla data del 09/12/2021 e fino ad oggi;

2) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS dal 09/12/2021;

3) il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società PostePay SpA (PosteMobile) di seguito solo operatore, PostePay e/o società nella memoria ed a difesa del proprio operato ha argomentato quanto segue. In via preliminare ha ribadito che l'utente in data 05/10/2019 ha sottoscritto un contratto per l'attivazione di una SIM di PostePay richiedendo la portabilità della numerazione XXXXXXXXX da altro operatore (Vodafone S.p.A.). Nella data del 15/10/2019 la sim è stata attivata sui propri sistemi ed in data 18/10/2019 si è concluso il processo di portabilità, come da documentazione prodotta in atti. Poi e con riferimento al disservizio lamentato dall'istante ha significato quanto segue. Nella data del 08/12/2021 l'utente ha contattato il Servizio Clienti a mezzo chat ed ha segnalato l'assenza di copertura del servizio mobile, all'interno di una stanza in un immobile situato in Svizzera. Il medesimo nel corso della chat, dopo aver dimostrato un atteggiamento poco collaborativo, ha improvvisamente abbandonato la conversazione intrapresa con il Servizio Clienti come da evidenza documentale in atti prodotta. In data 09/12/2021, ovvero il giorno successivo alla chat di cui sopra, l'istante ha inviato una e-mail ribadendo la medesima problematica già segnalata in chat. A seguito di ciò, in data 10/12/2021 il Servizio Clienti ha contattato telefonicamente l'utente al fine di eseguire un'approfondita analisi della problematica segnalata, ma attesa la non disponibilità dell'utente (non ha mai risposto alle chiamate) ha inviato al medesimo un SMS con una esplicita richiesta di contatto come da documentazione probante in atti depositata. L'utente non ha contattato il Servizio Clienti ed in data 15/12/2021 ha inviato una pec segnalando, ancora una volta, la medesima problematica già precedentemente esposta in chat. La scrivente in pari data ha fornito un riscontro scritto alla pec di cui sopra richiedendo nuovamente all'istante un contatto telefonico valido per fornire la dovuta assistenza per il disservizio lamentato. Alla richiesta fatta e di cui sopra, l'istante ha fornito un riscontro pec chiedendo invece unicamente di fornire un riscontro scritto al reclamo fatto, rifiutandosi, così nei fatti, di collaborare con PostePay e di ricevere assistenza per il lamentato disservizio. Proseguendo ed entrando nel merito delle richieste di indennizzo fatte dal cliente, l'operatore ha argomentato, per ciascuna di esse, quanto segue. Preliminarmente ha dichiarato che il disservizio lamentato non riguarda un "servizio fibra" (telefono fisso) bensì un servizio radiomobile di telefonia e dati (sim) come da contratto accettato e sottoscritto dall'istante ed in atti depositato. Ancora in via preliminare la società ha ribadito che il disservizio è stato accusato dall'utente all'estero (Svizzera) e che la copertura delle reti al di fuori del territorio italiano non è gestita, né direttamente né indirettamente dalla scrivente società ma bensì dal gestore estero di volta in volta coinvolto e ciò esclude per definizione qualsiasi responsabilità ascrivibile a PostePay. Ulteriormente ha anche ribadito che, nel caso di specie, la corresponsione di indennizzi è da escludere anche perché non è verosimile l'esistenza di alcun disservizio. Infatti, la questione sollevata dall'istante non attiene ad un presunto malfunzionamento del servizio fornito, ma alla normale variabilità delle caratteristiche tecniche del servizio e/o della copertura della rete mobile. Infatti la rete mobile, per propria natura, può presentare caratteristiche e funzionalità mutevoli nel tempo, ovviamente nel rispetto degli obiettivi di qualità prefissati e comunicati all'utenza. Ciò non costituisce a ben vedere alcun

disservizio, né comporta la violazione degli impegni contrattuali, attesa propria la fisiologica caratteristica del servizio di cui si discute in quanto l'operatore non può gestire la rete in funzione delle individuali esigenze di ciascun singolo cliente, come ampiamente asseverato dall'Autorità nelle proprie delibere (come la delibera Agcom n. 20/19/CIR). A ciò si aggiunga che PostePay ha tentato sin da subito di supportare l'utente nella risoluzione del problematica segnalata, ma il comportamento tenuto dal cliente non ha consentito all'operatore in causa di effettuare un'approfondita analisi dell'anomalia segnalata, come anche chiaramente dimostrato dai documenti prodotti in atti dallo stesso istante. Difatti, dalla loro lettura combinata, emerge chiaramente che il contegno tenuto dall'utente è stato caratterizzato da una totale assenza di collaborazione e da un costante e ingiustificato rifiuto al contatto telefonico con PostePay che, nel caso specifico, invece costituiva l'unico mezzo per approfondire correttamente la questione sollevata e potervi porre rimedio. L'utente, nei fatti, ha posto in essere un atteggiamento in contrasto con i principi di correttezza e buona fede di cui all' art.1227 c.c., che invece gli impongono di adottare dei comportamenti, nei limiti dell'accettabile sacrificio, volti ad impedire o quanto meno limitare il presunto disagio patito. Risulta documentalmente in atti, che l'istante ha preferito assistere supinamente alla produzione del disagio a suo carico con riserva poi di rivalsa, attesa l'irrazionale insistenza per avere dei riscontri scritti e per la totale indisponibilità dimostrata a collaborare con il Servizio Clienti di PostePay. Pertanto, nel momento in cui un utente sceglie volontariamente di non evitare il danno presuntivamente patito, ciò stesso, esclude la responsabilità dell'operatore chiamato in causa per qualsiasi eventuale pregiudizio, e quindi la corresponsione di un indennizzo come da orientamento dell'Autorità (delibera Agcom n. 23/17/CIR). A ciò si aggiunga che nonostante la totale indisponibilità dell'istante a qualsivoglia tipo di verifica, PostePay, per quanto possibile, ha provveduto ad effettuare tutte le verifiche utili sui propri sistemi, senza riscontrare alcuna anomalia, come anche dichiarato in sede di memorie per il correlato provvedimento d'urgenza (GU5) richiesto dall'utente. Nello specifico in tale sede è stato dichiarato che, la problematica segnalata dall'utente poteva dipendere da vari fattori, tra i quali le normali oscillazioni della rete mobile, la fisiologica minor copertura nei luoghi chiusi, malfunzionamenti connessi all'operatore di rete competente in territorio Svizzero, cellulare utilizzato. Inoltre ha 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 singola e specifica località di utilizzo, come anche ribadito all'art. 14, delle Condizioni generali di abbonamento di PosteMobile [oggi punto 10, v. doc. n.; n.d.r.]. Proseguendo ha inoltre evidenziato che l'istante poteva decidere, una qualvolta non era soddisfatto del servizio erogato da PostePay (che invece nel caso in questione la copertura è ascrivibile all'operatore estero di roaming, non di PostePay), di cambiare gestore anche ed in considerazione che l'operatore in causa non applica ai propri utenti alcun costo di uscita e/o recesso, sia per la rete mobile sia per la rete fissa. Invece, lo stesso non ha scelto di cambiare operatore e dopo la data del 15/12/2021 non ha inviato ulteriori segnalazioni o lamentele per tale disservizio. Altresì ha significato l'infondatezza della richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo atteso che dalla documentazione prodotta risulta che l'utente ha avviato il prescritto tentativo di conciliazione esattamente il 45°

giorno dalla prima segnalazione fatta, dunque prima del decorso dei termini (45 giorni) per la gestione del reclamo, termine quest'ultimo indicato al punto 10.2 della propria Carta Servizi. Così facendo, lo stesso, ha dimostrato disinteresse alla coltivazione del reclamo come da orientamento espresso dall'Autorità su tale tematica (delibera Agacom n.212/18/CIR). In ultimo ha ribadito che non sussistono i presupposti per riconoscere il rimborso delle spese di procedura richieste dall'istante, posto che tali spese non sono state documentate e non né è stata dimostrata la necessità ed il fondamento, anche alla luce del fatto che la procedura è completamente gratuita, come da consolidato orientamento assunto dall'Autorità sul punto. (delibera AGCOM n. 288/20/CIR).

### **3. Controdeduzioni della parte istante:**

L'utente in sede di repliche ha contestato quanto dichiarato dall'operatore ed ha fatto una breve cronistoria di quanto accaduto e delle brevi riflessioni. In particolare ha ribadito di aver tenuto nei confronti della società in causa un comportamento collaborativo al contrario di quanto da quest'ultima diversamente dichiarato. Altresì, di essere insoddisfatto del servizio reso da PostePay ma prima di procedere al passaggio dell'utenza mobile verso un altro operatore (MNP) desiderava dare alla società in causa la possibilità di intervenire seriamente al fine di ridurre il danno causato, e di aver ricevuto solo una forte ed infondata opposizione da parte dell'operatore. In ultimo ha rivendicato la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella considerazione che alla pec del 15/12/2021 delle ore 16:15:33, l'operatore non ha dato alcun seguito.

### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per la motivazione che seguono.

In via preliminare si deve evidenziare da parte istante, una violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti di cui all'art. 16 comma 3 del Regolamento. L'istanza, con i relativi copiosi allegati, molti dei quali non inerenti l'oggetto di contestazione ed ininfluenti, nonché le repliche e le richieste sono state espone in maniera inutilmente prolissa.

L'utente con la presente procedura ha lamentato a PostePay il malfunzionamento dell'utenza mobile XXXXXXXXX una qualvolta recatosi in Svizzera ragione per cui in questa sede ha chiesto, il riconoscimento dell' indennizzo per il malfunzionamento del servizio fornito e quello per la mancata risposta al reclamo del 15/12/2021, nonché la spettanza del rimborso delle spese di procedura. Dall'esame della documentazione in atti ed in particolare dal contenuto delle segnalazioni chat prodotte in atti dall'istante, deve precisarsi innanzitutto che il disservizio lamentato dall'utente deve essere più correttamente inquadrato come un problema connesso alla ricezione del segnale e quindi direttamente collegato alla copertura di rete. Nel caso di specie, trattandosi di una utenza mobile, 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 dell'utenza mobile 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, quindi, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi da parte dell'operatore. Infatti, diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del servizio, corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale, in particolare l'istante ha dichiarato che si trovava in Svizzera, e non di un malfunzionamento del servizio, che per la fattispecie in esame, come già chiarito più volte dall'Autorità nessun indennizzo può essere riconosciuto all'istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo effettuando *port-out* dell'utenza mobile in discussione verso altro operatore. Ad *abundantiam*, si riporta di seguito quanto testualmente riportato dall'Autorità nella delibera n. 20/19/CIR per la medesima fattispecie in discussione nel presente caso "*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 [oggi punto 10] 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". A ciò si aggiunga che le motivazioni sopra esposte sono state adottate dall'operatore in sede di memorie ed in atti depositate per il provvedimento d'urgenza (GU5) richiesto dall'utente nei confronti della società solo in itinere del presente provvedimento, ovvero in data 27/04/2022 e non nella data del 22/01/2021, data di deposito dell'istanza conciliativa. Pratica che è stata archiviata dal Corecom, dopo l'istruttoria eseguita, senza l'adozione di alcun provvedimento nei confronti dell'operatore in causa. In considerazione e per le motivazioni sopra riportate non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto 1). Poi e con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo si evidenzia di seguito quanto segue. *In primis* non può essere oggetto di disanima in questa sede il reclamo con data 09/12/2021 atteso che è stato trasmesso a mezzo semplice e-mail e non esiste evidenza documentale in atti che lo stesso sia stata effettivamente ricevuto dall'operatore in causa. Parimenti non può essere considerato*

quale “reclamo” quello con data 15/12/2021 delle ore 16:15 trasmesso a mezzo pec, in quanto dalla sua lettura che per completezza si riporta di seguito testualmente “ *Vi invito a dare esclusivamente apposito riscontro scritto rispondendo a codesta email e nei termini prestabiliti*” risulta essere una semplice richiesta fatta dall’utente ad avere un riscontro scritto da PostePay. Ed ancora non può essere attenzionato, in questa sede, il reclamo del 15/12/2021 delle ore 12:15 anch’essa trasmesso a mezzo pec, considerato che l’utente in data 22/01/2022, quindi in pendenza dei termini previsti per dare riscontro al reclamo da parte dell’operatore, ha avviato il procedimento di conciliazione. Difatti, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell’istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui PostePay è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all’utente in base alla propria Carta dei Servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione rappresenta 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 servizi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell’operatore in pendenza della procedura amministrativa non può essere sanzionabile come anche rappresentato dall’ Agcom nella delibera n. 212/18/CIR. In ragione di quanto sopra argomentato ne consegue che, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo e di cui al punto 2) non può trovare accoglimento. Infine, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura, atteso che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

### **DELIBERA**

Il rigetto integrale dell’istanza del sig XXXX XXXX, per l’utenza mobile XXXXXXXXX nei confronti dell’operatore PostePay S.p.A. (PosteMobile), per le motivazioni di cui 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.

*Palermo 21/12/2022*

IL PRESIDENTE

