

DETERMINA DIRETTORIALE 28/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/485418/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.C.C. - PostePay S.p.A. (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 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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente M.C.C., del 21/12/2021 acquisita con protocollo n. 0493316 del 21/12/2021

ISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3381646xxx, ha rappresentato quanto segue:
a. l’utente, cliente dell’operatore PostePay, ha lamentato l’impossibilità di fruire contemporaneamente del servizio voce e dati. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: i. “richiesta di rimborso relativo al disservizio quantificato in base al disservizio stesso e ai tempi di attesa di risoluzione”.

La società PostePay S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha eccepito l’infondatezza della “richiesta di rimborso relativo al disservizio” evidenziando che l’oggetto della richiesta non attiene a un disservizio o a un malfunzionamento tecnico, ma deve essere piuttosto ricondotto alla normale variabilità delle caratteristiche tecniche della rete mobile. In altri termini, l’utente, di fatto, “pretenderebbe che le sia garantito un servizio di copertura universale e contemporanea delle reti voce e dati [...] prestazione che non è in alcun modo oggetto di obbligazione contrattuale a carico di PostePay, così come evincibile dalla documentazione sottoscritta ed accettata dall’Utente in sede di richiesta di attivazione del servizio PosteMobile”. L’operatore ha rilevato altresì

che “le condizioni che regolano l’uso della Carta SIM PosteMobile si esprimono esclusivamente in termini di messa a disposizione, tra gli altri, di servizi di comunicazione elettronica voce e dati, senza alcun accenno ad una pretesa garanzia di copertura universale, in ogni luogo e tempo, sempre con le stesse caratteristiche nonché in contemporanea. Al contrario, come è noto, una tale garanzia non può essere in alcun modo fornita in quanto la rete mobile presenta, per sua intrinseca natura, caratteristiche e funzionalità mutevoli essendo fortemente influenzata da aspetti di carattere tecnico riconducibili alla fisiologica variazione della copertura di rete dell’operatore di accesso e/o ad alcune caratteristiche della rete di quest’ultimo connesse alla tipologia di accesso radiomobile effettivamente disponibile di luogo in luogo, che può essere in 2G, 3G, 4G o 5G, con ovvie differenziazioni in termini di prestazioni fruite e fruibili”. Per PostePay il fenomeno segnalato dall’istante è una conseguenza del cambio di fornitore di servizi di accesso alla rete, cambiamento avvenuto in totale trasparenza nei confronti dell’utenza, destinataria sia di comunicazioni collettive (cfr. link: <https://www.postemobile.it/rete>) che di messaggi individuali. Peraltro, ha precisato PostePay, il cambio di operatore infrastrutturale non può essere oggetto di alcun sindacato da parte dell’utente, non attenendo al rapporto tra PostePay e i suoi clienti. L’operatore ha rappresentato, poi, che “dai primissimi mesi del 2021 la nuova rete di accesso non supporta più il 3G; tale circostanza potrebbe comportare in alcuni casi la non contemporaneità del servizio voce e del servizio dati, secondo la tecnologia supportata dal terminale dell’utente. Relativamente a ciò, si evidenzia che la dismissione del 3G non rappresenti una scelta arbitraria o individuale del singolo operatore, bensì sia connessa a precise esigenze universali di miglioramento tecnologico a vantaggio dell’utenza [...] Ne consegue che la questione sollevata dall’Utente deve essere necessariamente ricondotta, come detto, alla normale variabilità delle caratteristiche tecniche e/o della copertura della rete mobile, al pari di qualsiasi intervento sulla rete che l’operatore è sempre in facoltà di effettuare [...] È perciò indubbio che la rete mobile alla quale accedono i clienti di PostePay possa presentare caratteristiche e funzionalità mutevoli nel tempo e nello spazio - ovviamente nel rispetto degli obiettivi di qualità prefissati e comunicati all’utenza – ma ciò non costituisce disservizio né comporta violazione di impegni contrattuali, costituendo piuttosto una fisiologica caratteristica del servizio di telecomunicazione mobile”. Alla luce di quanto rappresentato, PostePay ha ritenuto che anche la richiesta di “ripristino del servizio originario ovvero l'utilizzo della trasmissione dati/voce simultaneamente”, formulata dall’istante nel reclamo del 18 agosto 2021 depositato in piattaforma, non sia ricevibile. Tra l’altro “l’asserito disservizio è palesemente contraddetto dal volume di traffico, sia voce che dati, registrato sull’utenza della Sig.ra C. che dimostrano un consumo costante e notevole, evidentemente contrastante con le doglianze oggetto del presente procedimento”. Da ultimo, per quanto concerne la mancata risposta al reclamo in atti - che l’utente segnala nel GU14 quale disservizio - PostePay ha precisato che lo stesso non risulta mai pervenuto sui propri sistemi. Qualora, tuttavia, l’istante “desse prova dell’effettivo ricevimento da parte dell’odierna convenuta del predetto fax - prova che allo stato appare del tutto mancante, non essendo stata prodotta neppure una ricevuta di corretto invio del fax stesso - sarà cura della scrivente procedere alle opportune verifiche e, ove dovuti, all’erogazione dei previsti indennizzi”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, si deve evidenziare che la controversia verte su un asserito malfunzionamento del servizio di telefonia mobile a decorrere dal mese di giugno 2021, ovvero sia dal cambio di fornitore di servizi di accesso alla rete da parte di PostePay, e non, dunque, su problematiche connesse alla procedura di passaggio tra operatori, come segnalato dall’utente nel GU14. Nello specifico, l’istante ha dichiarato di non poter fruire contemporaneamente del servizio voce e del servizio dati, precisando, nel reclamo inviato all’operatore il 19 agosto 2021 e allegato in atti, che “tale disservizio si è verificato in concomitanza del cambio rete con passaggio a Vodafone, comunicatomi tramite messaggistica Poste Mobile senza però alcun riferimento alla problematica relativa al servizio dati/voce inibito (16.06.2021)”. L’operatore, nelle memorie depositate in atti, ha ritenuto plausibile che la problematica sia connessa al cambiamento dell’operatore infrastrutturale – in ragione della tecnologia supportata dal terminale dell’utente - atteso che la nuova rete, dai primi mesi del 2021, non supporta più la tecnologia 3G. In tal caso, laddove non supportata, dal terminale o dalla rete dell’operatore, la tecnologia VoLTE (voce su rete 4G) la navigazione dati avviene su tecnologia 4G mentre il servizio voce è erogato su tecnologia 2G. In tal modo, come chiarito nella delibera n. 74/22/CONS, non è tecnicamente possibile garantire la contemporaneità della comunicazione voce e dati. Di tale cambiamento è stata resa edotta la parte istante, attraverso un SMS informativo, come confermato dall’utente medesimo. Si fa presente che il responsabile del procedimento ha formalizzato nel fascicolo elettronico una richiesta di integrazione documentale, in data 3 marzo 2022, chiedendo all’istante di integrare il fascicolo con la comunicazione, da parte di PostePay, del cambio di operatore di rete di

accesso. L'utente non ha dato riscontro alla richiesta. In via generale, si deve premettere, poi, che in relazione alla telefonia mobile, secondo l'orientamento espresso anche dall'Autorità (si vedano le delibere Agcom n. 69/16/CIR e n. 20/19/CIR), è necessario fare riferimento alla natura stessa del servizio di somministrazione, che consente all'utente di poter fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale. Occorre, tuttavia, considerare che in alcune zone il servizio può risultare meno efficiente in ragione di fattori geografici, climatici e tecnici, dipendenti, tra gli altri, dalla tipologia di rete disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso ai servizi, dal livello di copertura, dall'intensità di traffico sulla rete di trasporto, dall'intensità di traffico sulla rete d'accesso mobile, dalle caratteristiche tecniche del dispositivo dell'utente. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale del servizio di telefonia mobile da parte degli operatori, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. In ragione di tanto, gli operatori assicurano - come indicato anche nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi - e pubblicizzano una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura. Nel merito, va rilevato, preliminarmente, che nel caso di specie l'utente è stato informato da PostePay del passaggio della linea sulla nuova rete. Sul sito di PosteMobile (<http://www.postemobile.it/rete>) è possibile, altresì, reperire ulteriori informazioni e chiarimenti sul tema, come da verifica effettuata il 25 marzo u.s. Inoltre, nel messaggio informativo dedicato al passaggio al nuovo operatore infrastrutturale, PostePay ha evidenziato che "come per tutti i processi di migrazione di analogia portata ed a forte impegno tecnologico" non possono escludersi criticità per i clienti, imputabili, ad esempio, alla diversa copertura locale tra le reti mobili, al funzionamento dei terminali d'utente, a tematiche relative al software. Al fine di minimizzare l'impatto della transizione sugli utenti, l'operatore ha previsto misure rafforzate di assistenza per i clienti. Nel caso di specie le problematiche sono riconducibili all'assenza di copertura 3G, avendo l'operatore ospitante dismesso tale tecnologia, e al funzionamento del terminale d'utente, che non può gestire contemporaneamente traffico voce e dati su rete 4G. Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., relativa alla liquidazione di un indennizzo per i disagi subiti, la stessa può essere interpretata - anche alla luce delle precisazioni fornite dall'utente in sede di udienza - come volta alla liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati e per la mancata risposta al reclamo del 19 agosto 2021. Per quanto concerne il primo profilo, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento per quanto di seguito osservato. Rileva, come già rappresentato, che la problematica sia insorta in concomitanza al passaggio alla nuova rete d'accesso da parte di PostePay. Si ritiene pertanto - anche alla luce delle considerazioni precedentemente svolte in ordine al servizio di telefonia mobile e ai connessi obblighi di copertura - che non sia possibile individuare in capo all'operatore una responsabilità per il disservizio lamentato, dipeso presumibilmente da problematiche di natura tecnica connesse alla naturale evoluzione tecnologica e infrastrutturale. Si rappresenta che in sede di contraddittorio PostePay, al fine di pervenire a una possibile risoluzione della problematica, ha invitato parte istante a verificare le impostazioni del proprio terminale, accertando altresì la compatibilità del dispositivo - e del relativo software - con la più recente tecnologia. Diversamente, si ritiene che sussistano i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo trasmesso a PostePay dall'utente in data 19 agosto 2021. Si precisa, al riguardo, che parte istante ha provveduto a integrare il fascicolo documentale con il report di trasmissione del fax inviato all'operatore. Tanto premesso, si ritiene che PostePay, in considerazione della mancata gestione del predetto reclamo, sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 (trecento/00).

DETERMINA

- PostePay SpA (PosteMobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/12/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, secondo quanto previsto dall'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Giovanni Santella