

DELIBERA N. 57/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX PANFILI/POSTEMOBILE
(RIF. PROC. GU14 N° 149/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 3 ottobre 2016 si è riunito, così costituito:

| | | Pres. | Ass. |
|-------------------|-------------------|-------|------|
| Presidente | Filippo Lucci | X | |
| Componenti | Michela Ridolfi | X | |
| | Ottaviano Gentile | X | |

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza dell’utente Sig.ra XXX Panfili, presentata per il tramite dell’Associazione dei Consumatori AECI Lazio, in data 08/06/2016 ed acquisita in pari data al prot. 13220;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserito malfunzionamento del servizio di telefonia mobile rilevato in particolare dopo il 15/11/2015 a seguito dell'utilizzo della nuova sim inviata dall'operatore convenuto.

Precisa di aver ricevuto una lettera da parte di PosteMobile contenente la predetta sim nella quale veniva spiegato che la sostituzione della stessa con quella in uso costituiva un passaggio obbligato per poter continuare ad utilizzare il servizio di telefonia mobile, mantenendo, comunque, immutata l'offerta tariffaria prescelta ed il numero telefonico assegnato. Dalla sostituzione della sim l'istante registrava una serie di anomalie sulla linea mai subite in precedenza: assenza di campo, interruzioni improvvise di chiamate, isolamento del servizio per intere giornate. Nonostante i ripetuti reclami, nessuna azione veniva posta in essere da PosteMobile al fine di garantire un servizio perfettamente funzionante. Ogni volta che contattava il servizio clienti veniva effettuato il reset della linea ma le condizioni d'uso rimanevano immutate.

Dopo diversi mesi di continui disservizi e l'ennesimo reclamo veniva a conoscenza, in data 04/04/2016, che PosteMobile, aveva appoggiato la propria rete mobile su quella di Wind, gestore che nella zona di residenza dell'istante non risulta avere un'ottima ricezione. Contesta, pertanto, il mancato preavviso di tale notizia, chiedendo, invano, l'immediato ripristino del servizio.

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

- i. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 150,00;
- ii. Indennizzo per la sospensione reiterata del servizio pari ad euro 500,00;
- iii. Il rimborso delle somme pagate in eccedenza pari ad euro 50,00 e lo storno delle fatture insolute;
- iv. Il riconoscimento delle spese di procedura pari ad euro 150,00;

2. La posizione dell'operatore

In merito ai presunti disservizi subiti, eccepisce l'inammissibilità della richiesta attesa la generica descrizione riportata nell'istanza e negli scritti difensivi prodotti: l'istante, infatti, non fornisce alcuna indicazione spaziale atta ad identificare i luoghi, o, quantomeno, la zona in cui si trovava al momento dei presunti malfunzionamenti, né la corretta descrizione degli stessi (se si tratta si è trattato di interruzione parziale, se ha riguardato la fonia o la linea dati, il traffico in entrata o in uscita). Né l'istante ha fornito prova che i lamentati disservizi siano conseguenti al cambio della sim e non dipendano da altre cause conclusive o concomitanti. Inoltre da quanto si evince dal tabulato di traffico prodotto si evince chiaramente che l'istante ha regolarmente utilizzato la propria utenza anche nel periodo in cui si sarebbero verificati gli asseriti disservizi. Ciò è oltremodo evincibile dall'estratto delle ricariche effettuate in cui si può notare la regolarità di dette operazioni.

Tale circostanza trova inoltre riscontro nel provvedimento conclusivo emesso dal Corecom adito in risposta all'istanza di provvedimento temporaneo cui si dà atto della piena facoltà dell'istante di fruire dei servizi, salvi eventuali limiti dovuti alla mancata copertura di rete, limiti insiti e fisiologici per un servizio di telefonia mobile.

Quanto al cambio di operatore, fa presente, come già ampiamente esposto in sede di procedimento temporaneo di urgenza, che nel corso del 2014 PosteMobile ha evoluto in proprio modello infrastrutturale da operatore mobile virtuale ESP a operatore mobile virtuale FULL. Tale evoluzione ha comportato la necessità di migrare gradualmente la propria clientela attestata sulla piattaforma ESP (rete Vodafone) alla piattaforma FULL (rete Wind) e, conseguentemente, la necessità di sostituzioni di sim più evolute.

Ad ogni cliente, come peraltro ammesso dalla stessa istante, è stata data comunicazione per iscritto che la nuova sim avrebbe mantenuto il profilo tariffario attivo ed ogni altro servizio opzionale, oltre alla possibilità di fruire di ulteriori servizi innovativi. Poiché tale processo avviato è irreversibile è evidente l'impossibilità di poter riattivare la vecchia sim in uso da parte dell'istante. In ogni caso all'istante sono stati forniti chiarimenti anche in merito alla facoltà di cambiare operatore e dunque di recedere dal contratto se non pienamente soddisfatta del servizio fornito.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, precisa di non aver ricevuto un reclamo scritto riguardo al disservizio lamentato né risulta che l'istante ne abbia fornito prova nel procedimento de quo.

Alla luce delle suesposte considerazioni, chiede al Corecom adito di disporre l'archiviazione del procedimento de quo per infondatezza della domanda in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

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.

La controversia verte sul malfunzionamento del servizio di telefonia mobile che, da quanto descritto dall'istante, risulterebbe discontinuo nella propria zona di residenza, a causa di una cattiva ricezione del segnale. In particolare l'istante lamenta tale disservizio a partire da novembre 2015 a seguito della sostituzione della nuova sim trasmessa da PosteMobile.

Nel caso di specie, 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 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.

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 sapere 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, e non di un malfunzionamento del servizio, come si evince anche dal tabulato di traffico prodotto dall'operatore convenuto che evidenzia l'utilizzo regolare del servizio, nella fattispecie in esame, come già chiarito dall'Agcom (cfr delibera 163/16/CIR, delibera 65/16/CIR), nessun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede, ma soltanto la possibilità di recedere senza alcun costo effettuando port out verso altro operatore.

In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo nei confronti dell'operatore convenuto, deve rilevarsi che agli atti non risultano presenti reclami scritti diretti a PosteMobile. Nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, infatti, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficientemente chiarezza, in modo da permettere all'operatore ed al Corecom adito il loro riscontro. Nel caso di specie, invece, l'istanza risulta priva non solo di documentazione allegata, ma anche di qualsivoglia riferimento ad eventuali reclami sporti. Si ritiene pertanto che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Panfilì nei confronti della società PosteMobile, 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 3 ottobre 2016

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.