

DELIBERA N. 35/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX DI DOMENICO/POSTEMOBILE
(RIF. PROC. GU14 N° 67/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 24 maggio 2017 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 Di Domenico, presentata per il tramite dell’Associazione dei Consumatori AECI Lazio, in data 28/02/2017 ed acquisita in pari data al prot. 5110;

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 a partire da settembre 2016 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.

Infatti i numerosi reclami sia telefonici che scritti rimanevano privi di riscontro e nonostante la materiale sostituzione di una ulteriore nuova scheda, il disservizio non veniva in nessun modo risolto, tant'è che l'istante migrava la propria utenza presso altro gestore.

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

- i. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 167,00;
- ii. Indennizzo per la sospensione reiterata del servizio pari ad euro 382,00 per n° 51 giorni dal 10/09/2016 al 31/10/2016;
- iii. Il riconoscimento delle spese di procedura pari ad euro 150,00;

2. La posizione dell'operatore

Precisa che l'istante ha attivato in data 08/11/2011 la sim con numerazione 3348115858, con piano tariffario "Super Convenienza".

Successivamente, a seguito dell'evoluzione del modello infrastrutturale di Poste Mobile (da operatore mobile virtuale ESP ad operatore mobile virtuale FULL) si è reso necessario migrare gradualmente la propria clientela attestata sulla piattaforma ESP alla piattaforma FULL e, conseguentemente, è emersa la necessità, per ragioni tecniche, di sostituire tutte le carte sim in uso con nuove sim, peraltro più evolute, le uniche tecnicamente in grado di consentire ai clienti di continuare a fruire dei servizi Poste Mobile. A tal fine ha provveduto mediante lettera raccomandata a consegnare ai propri clienti le nuove sim da attivare entro 30 gg. chiamando il servizio clienti.

La Sig.ra Di Domenico in data 07/09/2016 ha ricevuto la nuova sim ed ha provveduto all'attivazione della stessa in data 10/10/2016. Con l'informativa trasmessa l'istante è stata resa edotta del fatto che con la nuova sim avrebbe mantenuto il medesimo profilo tariffario attivo, il proprio credito residuo ed ogni altro servizio opzionale precedentemente richiesto.

In data 12/10/2016 l'istante contattava di nuovo il servizio clienti segnalando l'impossibilità di effettuare chiamate ed in generale di utilizzare la sim; pur non riscontrando nessuna anomalia tecnica, provvedeva comunque alla sostituzione della sim in data 14/10/2016. Successivamente in data 3/11/2016 riceveva richiesta di portabilità verso altro gestore che veniva espletata con relativa disattivazione della sim in data 07/11/2016.

Dal tabulato di traffico relativo alla sim intestata all'istante si evince chiaramente come la stessa abbia utilizzato regolarmente l'utenza anche nel periodo in cui si sarebbero verificati gli asseriti disservizi dal 10/10/2016 al 05/11/2016. Inoltre come risulta dalla verifica di copertura della rete operata, la zona di residenza dell'istante gode di ottima qualità, sia in 2G che in 3G.

Per ciò che concerne il reclamo esso è stato erroneamente indirizzato al numero di fax n° 800074470, dedicato esclusivamente al supporto della clientela business e per questo motivo non è mai pervenuto al servizio clienti che si occupa della clientela consumer. Del resto l'istante è stata chiaramente informata al momento della sottoscrizione del contratto che gli eventuali reclami andavano esclusivamente inviati al n° 800242626.

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.

Allega: Lettera AR inviata al cliente con nuova sim; Tabulato di traffico; Mappa di copertura sim PM; Carta dei Servizi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente 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 settembre 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, in particolare nel periodo di disservizio lamentato, 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, si ritiene che lo stesso abbia diritto a tale indennizzo. Infatti nel caso di specie seppure l'istante ha inoltrato il reclamo ad un numero di fax dedicato ai clienti business, era comunque onere dell'operatore trasmettere lo stesso al servizio competente al fine di dare il dovuto riscontro.

Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto prodotto inviato il 19/10/2016 a mezzo fax, in considerazione dei 128 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 24/02/2017, giorno dell'udienza di conciliazione durante la quale l'istante ha potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione (decurtati i 45 gg. di cui all'art. 10.2 delle Condizioni generali di contratto "Tempi di evasione dei reclami"), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 128,00 a titolo di indennizzo calcolato ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS..

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Di Domenico, nei confronti dell'operatore Poste Mobile nei termini sopra evidenziati;
2. La società Poste Mobile è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro 128,00, (centoventotto/00/00) per la ritardata risposta al reclamo per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Poste Mobile è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 24 maggio 2017

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. 85/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V, artt. 22-28, della L. 7 agosto 1990 n. 241 e ss. mm. e ii.