



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 166/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NEGRISOLO / TIM S.P.A.
(GU14/881/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 ottobre 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la delibera 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*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del sig. Negrisolò, del 29 maggio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Negrisolò, intestatario dell’utenza telefonica di rete mobile n. 3355804xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio di connettività da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l’istante ha rappresentato di avere subito disservizi del servizio dati dal mese di dicembre 30 dicembre 2017 al 6 gennaio 2018; nello specifico, l’istante durante la permanenza in località Forni di Sopra in provincia di Udine nella predetta settimana riscontrava l’assenza di connettività per mancanza di segnale. Di seguito, l’istante si vedeva costretto a richiedere il collegamento Hotspot o Wi-Fi al fine di poter usufruire del servizio di connettività.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi per le perdite economiche subite per euro 500,00;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve evidenziare che per quanto concerne la copertura territoriale del servizio di rete mobile l'articolo 2, comma 3, delle condizioni generali di abbonamento TIM prevede espressamente che: *“la copertura territoriale del Servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. In particolare, TIM si impegna 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 stesso modo, TIM si impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento”*. Tanto premesso, a fronte dell'assenza di copertura di rete non sussistono i presupposti per la liquidazione di indennizzi e/o rimborsi, atteso che la Carta dei Servizi di TIM S.p.A. si riferisce esclusivamente ai casi di irregolarità nel collegamento telefonico per i quali sussiste l'obbligo della predetta società di intervento atto alla risoluzione degli eventuali guasti nella tempistica prevista, su segnalazione inviata dall'istante contestualmente al verificarsi del disservizio o nel corso del suo protrarsi. Al riguardo, va rilevato che nel caso di specie non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio circostanziato, atteso che l'istante ha lamentato genericamente l'assenza di traffico dati in località Forni di Sopra (UD), senza però specificare l'ubicazione precisa.

Va aggiunto, altresì, che a prescindere dall'indisponibilità del segnale *indoor/outdoor*, laddove si fosse presentata una situazione di criticità derivante dalla congestione di rete dipesa da picchi di traffico stagionale, l'istante avrebbe comunque dovuto documentare di avere aderito ad un'offerta in banda larga mobile con prioritizzazione del traffico dati (c.d. *traffic prioritisation*), tale da assicurare, in virtù dell'appartenenza ad una classe configurata con priorità più elevata, l'accesso privilegiato alle risorse condivise.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione degli indennizzi, non può ritenersi accoglibile.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Negrisolò, nei confronti della società TIM S.p.A. 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi