DELIBERA n. 508/16/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DI MATTEO / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n. 1611/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 2016;

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. 88/16/CONS;

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*";

VISTA l'istanza della sig.ra Di Matteo, del 1 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Di Matteo, intestataria dell'utenza telefonica di rete mobile n. 3668711xxx, ha contestato la sospensione della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di avere subito disservizi del servizio di fonia mobile dal 20 marzo 2016 al 4 aprile 2016 e di avere tempestivamente segnalato i guasti all'operatore.

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

i. la liquidazione degli indennizzi per sospensione/malfunzionamento;

ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia 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 un indennizzo, 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.

Nello specifico, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 27 aprile 2016, ad eccezione della nota, redatta dall'agenzia Erre - Service S.a.s. di Conte Raffaele, per conto dell'istante in data 11 aprile 2016 appena sedici giorni prima dell'avvio della procedura conciliativa, che si sostanzia in una mera richiesta di chiarimenti e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

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

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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

DELIBERA
Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Di Matteo, nei confronti della società Telecom Italia 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, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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