



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 119/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CHESSA / TIM S.P.A.  
(GU14/248/18)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 luglio 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 “*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. 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. 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. 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*”;

VISTA l’istanza del sig. Chessa, del 12 febbraio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Chessa, intestatario dell'utenza telefonica n. 079975xxx, contesta il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL, l'arbitraria disattivazione della prestazione di *carrier preselection*, nonché la conseguente fatturazione di importi indebiti.

In particolare, l'istante, cliente TIM dall'anno 1972 e fruitore della prestazione di CPS con la società Wind Tre S.p.A. a far data dall'anno 2002, ha rappresentato che a partire dal 22 ottobre 2015 riscontrava il malfunzionamento di entrambi i servizi, connotato da ripetute sospensioni di lunga durata e da cadute di conversazioni che non ne consentivano il corretto utilizzo. Nonostante numerose contestazioni e reclami telefonici, la società TIM S.p.A., pur tracciando diversi *tickets* di assistenza tecnica, non provvedeva alla risoluzione del disservizio.

Successivamente, nel mese di maggio 2017, l'istante veniva contattato dal servizio clienti TIM che proponeva l'attivazione dell'offerta *Tim Smart Fibra*, che però l'istante medesimo istantaneamente rifiutava. A seguito di tale contatto telefonico, la società TIM S.p.A. disattivava arbitrariamente la prestazione di *carrier preselection* attiva con l'operatore Wind Tre S.p.A., la domiciliazione bancaria e il codice di migrazione e dal mese di agosto 2017 fatturava importi inerenti al servizio telefonico secondo il piano tariffario *Tim Voce*, non richiesto. Solo dopo dell'avvio della procedura conciliativa l'istante apprendeva che i predetti disservizi erano dipesi dalla lavorazione di due ordinativi di subentro, mai richiesti.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento di entrambi i servizi ed il rimborso parziale degli importi fatturati nei periodi di mancata fruizione degli stessi;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier preselection* a far data dal mese di maggio 2017;
- iii. il rimborso degli importi fatturati per il servizio telefonico secondo la tariffa non richiesta e la liquidazione di un indennizzo per attivazione non richiesta;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la disattivazione del servizio di domiciliazione bancaria, per indebiti subentri e modifica del codice di migrazione;
- iv. 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**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente l'indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica, può ritenersi accoglibile, atteso che la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnica o giuridica relativamente alle sospensioni occorse a far data dal mese di ottobre 2015 e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall'istante. Al riguardo, detta società non ha prodotto copia del tracciamento delle singole conversazioni e/o connessioni generate dall'utenza telefonica in epigrafe nel periodo oggetto di contestazione, né ha documentato l'attività di gestione del cliente, nonché le iniziative intraprese per far fronte alle ripetute richieste di assistenza tecnica. Tuttavia, dalla copia del retrocartellino, prodotto dalla società TIM S.p.A. in sede di udienza, si deve rilevare che sono presenti diverse segnalazioni di guasto, la cui maggioranza risulta essere stata gestita nell'ambito della tempistica contrattuale (48 ore) ovvero entro i *Service Level Agreement*.

Nello specifico, i *trouble tickets* inerenti alla componente Voce che non sono stati gestiti entro i termini previsti contrattualmente sono quelli che intercorrono dall'8 febbraio 2016 al 16 febbraio 2016, dal 3 ottobre 2016 al 4 ottobre 2016, dal 17 maggio 2017 al 26 maggio 2017, dal 16 novembre al 27 novembre 2017; laddove segnatamente alla componente dati le segnalazioni di disservizio non risolte prontamente sono quelle tracciate tra il 9 marzo 2016 ed il 18 marzo 2016, dall'1 novembre 2017 al 10 novembre 2017 e dal 3 dicembre 2017 al 19 dicembre 2017.

Pertanto, può ritenersi che la totale interruzione del servizio telefonico, per il numero complessivo di 61 giorni con riferimento alla data delle predette segnalazioni di disservizio, decurtate sempre le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società TIM S.p.A. e, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Parimenti la sospensione del servizio ADSL per il numero complessivo di 32 giorni segnatamente ai suindicati periodi di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione. Per quanto concerne la richiesta



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dell'istante sempre al punto i., di rimborso degli importi fatturati, la stessa può ritenersi accoglibile, attesa la mancata erogazione dei servizi nei suindicati periodi.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., va evidenziato che sussiste responsabilità ascrivibile alla società TIM S.p.A. in ordine all'inibizione del traffico in uscita in modalità CPS con l'operatore Wind Tre S.p.A. a far data dal 30 maggio 2017, in quanto l'interruzione della prestazione di *carrier preselection* è stata causata dalla lavorazione erronea di un ordinativo di voltura, ovvero di cambio di anagrafica dal sig. Chessa a tale sig.ra Torrisi nel corso del rapporto contrattuale.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che la disattivazione indebita della prestazione di *carrier preselection*, riconosciuta peraltro dalla società TIM S.p.A. nel corso della presente istruttoria dal 30 maggio 2017 al 14 novembre 2017 (data di udienza di conciliazione preso il CORECOM Sardegna, coincidente con l'adempimento da parte dell'operatore TIM dell'onere informativo in ordine alle modalità di ripristino del servizio di preselezione) per il numero di 168 giorni implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale *“in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o preselection, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione, fermo restando il diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile ed il rimborso degli eventuali oneri aggiuntivi”*. Di conseguenza anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di rimborso deve ritenersi accoglibile, segnatamente al traffico telefonico fatturato secondo le condizioni economiche dell'offerta *Tim Voce*, non sussistendo nella specie attivazione di servizio non richiesto, ma esclusivamente fatturazione di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente.

Laddove non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento segnalato può ritenersi già assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Da ultimo, non devono ritenersi accoglibili le richieste di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per la disattivazione del servizio di domiciliazione bancaria, per indebiti subentri e modifica del codice di migrazione, atteso che le stesse oltre ad essere ultronee al *petitum* di cui alla domanda di conciliazione, non sono contemplate dal *Regolamento sugli indennizzi*.

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*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania, in considerazione del fatto che la società TIM S.p.A., nel corso della presente procedura, ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Chessa, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 305,00 (trecentocinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 61 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 160,00 (centosessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 32 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

iii. euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 168 giorni di disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier preselection*, secondo quanto disposto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 079975xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi e di disattivazione della prestazione di *carrier preselection*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 25 luglio 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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