



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 137/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ASD CAMPANIA SPORT/TIM S.P.A.  
(GU14/585/18)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 settembre 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. Francesco Silipo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* dell’associazione sportiva ASD Campania Sport, del 12 aprile 2018;

VISTI gli atti del procedimento;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'associazione sportiva ASD Campania Sport, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 0815182\*\*\* e n. 0819224\*\*\*, contesta il funzionamento a intermittenza del servizio ADSL inerente alla prima numerazione, nonché la sospensione della seconda linea aggiuntiva.

In particolare, l'istante, cliente TIM in virtù di un contratto di abbonamento "*Alice Business Tutto Incluso*", ha rappresentato che a partire dal 20 settembre 2017 riscontrava il malfunzionamento del servizio ADSL inerente alla numerazione principale 0815182\*\*\*, connotato da ripetute disconnessioni che non ne consentivano il corretto utilizzo, nonché la totale interruzione della linea aggiuntiva 0819224\*\*\*. Nonostante numerose contestazioni e reclami telefonici, la società TIM S.p.A., pur tracciando diversi *tickets* di assistenza tecnica, provvedeva alla risoluzione del solo disservizio ADSL in data 29 gennaio 2018, mentre la linea aggiuntiva risultava isolata fino all'avvio della procedura conciliativa.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione del servizio ADSL ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione della linea aggiuntiva ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

## 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 del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

funzionamento “ad intermittenza” del servizio connettività e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall’istante a decorrere dal 23 settembre 2017.

Nello specifico, dalla copia del retro-cartellino prodotto dalla società TIM S.p.A. in sede di udienza si deve rilevare che, nel periodo oggetto di contestazione (settembre 2017 - gennaio 2018), sono presenti diverse segnalazioni di guasto successive alla prima del 23 settembre 2017, che non avrebbero ragione d’essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio per circa quattro mesi, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società TIM S.p.A. dal fornire prova dell’impossibilità tecnica di risoluzione entro 48 ore del guasto e dell’invio della preventiva informativa resa all’utente, in conformità a quanto previsto dall’articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, si deve evidenziare che l’irregolare erogazione del servizio di accesso a internet inerente all’utenza telefonica *business* n. 0815182\*\*\*, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso per il numero di 125 giorni dal 26 settembre 2017 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data della seconda segnalazione di disservizio del 23 settembre 2017, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 29 gennaio 2018 (data di ripristino della piena funzionalità del servizio ADSL), ascrivibile alla responsabilità della società TIM S.p.A., implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* secondo quanto previsto dall’articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*; parametro che dovrà essere computato in misura del doppio in conformità a quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell’utenza telefonica.

Per quanto concerne la richiesta dell’istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione della linea aggiuntiva 0819224\*\*\*, si deve rilevare che il predetto disservizio, sebbene non tracciato nella copia delle schermate interne di sistema prodotta dalla società TIM S.p.A. in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formalizzata nel verbale del 10 luglio 2018 di udienza di discussione della presente controversia, è stato segnalato con nota dell’8 novembre 2017 inviata a mezzo PEC.

Pertanto, può ritenersi che la totale interruzione della linea telefonica aggiuntiva, per il numero complessivo di 132 giorni con riferimento alla data della predetta segnalazione di disservizio, decurtata sempre le 48 ore previste dalle Condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto fino al 23 marzo 2018 coincidente con la data di udienza di conciliazione, ascrivibile parimenti alla responsabilità della società TIM S.p.A. 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*; computato sempre in misura del doppio, *ut supra*.

Laddove non può ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento segnalato può ritenersi già assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;

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. Silipo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* dell'associazione sportiva ASD Campania Sport, 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 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 625,00 (seicentoventicinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 125 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0815182\*\*\*, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 1.320,00 (milletrecentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 132 giorni di sospensione dell'utenza telefonica n. 0819224\*\*\*, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. 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.

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.



# *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, 18 settembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
Antonio Perrucci