



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 164/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GESEA / TIM S.P.A. (GU14/514/18)

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 “*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. 347/18/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*”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;

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;

VISTA l'istanza del dott. Azzaro, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Gesea, del 29 marzo 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Gesea, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 3383577xxx, contesta il malfunzionamento della scheda SIM associata alla predetta numerazione ad uso esclusivo del servizio di sorveglianza.

In particolare, l'istante, cliente TIM in virtù di un contratto di abbonamento "*Multibusiness*" con il profilo mobile "*TIM Valore 12*" a far data dal 2 maggio 2013, ha rappresentato che a partire dal mese di febbraio 2017 riscontrava il malfunzionamento della scheda SIM associata alla numerazione 3383577xxx, connotato da ripetute disconnessioni che non consentivano il corretto utilizzo del sistema di codifica "*Multifrequenza*" adibito al servizio di sorveglianza. A far data dal 2 febbraio 2017, l'istante richiedeva assistenza tecnica al servizio clienti 191 di TIM che la SIM inserita nella centrale di antifurto Bticino, una volta acquisito il codice mediante dispositivo mobile non era in grado di trasmetterlo alla centrale di allarme sita in Mondragone (CE) alla via Sesto Turpilio n. 32 mediante il servizio toni "*Multifrequenza*".

Nonostante numerose contestazioni e reclami telefonici, la società TIM S.p.A. provvedeva alla risoluzione momentanea del disservizio solo in data 5 ottobre 2017, a seguito di richiesta di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Campania. Tuttavia, la predetta disfunzione si presentava nuovamente a far data dal 31 ottobre 2017, anche a seguito della sostituzione della SIM.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio "*Multifrequenza*" a far data dal mese di febbraio 2017;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. 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 può ritenersi accoglibile, atteso che la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente alla disfunzione del servizio "*Multifrequenza*" e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall'istante a decorrere dal 2 febbraio 2017.

Preliminarmente giova rammentarsi che il *Dual-tone multi-frequency* è un sistema di codifica usato in telefonia per codificare codici numerici sotto forma di segnali sonori in banda audio. Il sistema è utilizzato per trasmettere alla centrale telefonica i numeri digitati sulla tastiera del telefono, ma anche per telecontrollare servizi di telefonia, sistemi di integrazione computer/telefono, segreterie telefoniche e per comporre codici di carte di pagamento.

Tanto premesso, il malfunzionamento del predetto servizio abbinato alla SIM, oggetto del presente contenzioso, può ricondursi all'ambito applicativo dell'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, in ragione della natura principale e non accessoria del servizio erogato dalla scheda SIM, adibita all'utilizzo esclusivo del sistema di trasformazione dei codici numerici in segnali sonori trasmessi alla centrale di antifurto.

Sul punto, va rilevato che il protrarsi del disservizio a far data dal mese di febbraio 2017, 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 abbinato alla SIM inerente all'utenza telefonica *business* n. 3383577xxx, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso per il numero complessivo di 554 giorni dal 5 febbraio 2017 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data della prima segnalazione di disservizio del 2 febbraio 2017, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 5 ottobre 2017 (data di momentaneo ripristino



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della piena funzionalità del servizio) e dal 3 novembre 2017 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data della segnalazione del secondo disservizio del 31 ottobre 2017, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) all'11 settembre 2018 (data di udienza di discussione della controversia, coincidente con la data di ultimo accertamento di disservizio), 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.

Laddove non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., 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.

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 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato personalmente nella presente procedura;

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 dott. Azzaro, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Gesea, 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.770,00 (duemilasettecentosettanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 554 giorni di malfunzionamento del servizio inerente all'utenza telefonica n. 3383577xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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
Mario Morcellini

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