



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 39/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS PALMA / TIM S.P.A. (GU14/1882/17)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 marzo 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. 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. Palma, del 3 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il sig. Palma, intestatario dell'utenza telefonica n. 0818954xxx, contesta il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della richiesta di declassazione della linea telefonica da *business* a residenziale 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. Pertanto, a fronte della totale interruzione della linea telefonica verificatasi dal mese di gennaio 2017 l'istante si asteneva dal pagamento degli importi fatturati, e con reclamo inviato in data 4 agosto 2017 richiedeva il ripristino della funzionalità di entrambi i servizi e l'annullamento delle fatture emesse, a fronte di servizi mai usufruiti.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento di entrambi i servizi;
- ii. lo storno delle fatture insolute;
- 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 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 seguito della declassazione e della variazione della tipologia contrattuale da *business* a residenziale 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di udienza, si deve rilevare che dal mese di gennaio 2017 sono presenti diverse segnalazioni di guasto. Sul punto si deve rilevare che il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive alla prima del 27 gennaio 2017 non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita.

Pertanto, può ritenersi che la totale interruzione del servizio telefonico, per il numero complessivo di 127 giorni dal 30 gennaio 2017 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 27 gennaio 2017, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 6 giugno 2017 (data di fine disservizio) 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 segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrazione.

Diversamente, deve ritenersi che non sussistono gli estremi per la liquidazione degli indennizzi a ristoro delle interruzioni, intervenute successivamente al mese di giugno 2017, atteso che le stesse sono state generate dal ripetuto mancato pagamento degli importi, come asserito espressamente nella nota di reclamo del 4 agosto 2017 e ribadito dall'istante stesso in sede di udienza di discussione della controversia.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di storno degli importi fatturati e allo stato insoluti, la stessa può ritenersi accoglibile, attesa la mancata erogazione del servizio nel suindicato periodo.

Da ultimo, 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, a prescindere dal fatto che l'unica nota scritta, prodotta dall'istante in copia al fascicolo istruttorio, si sostanzia in un atto monitorio e/o diffida al ripristino dello *status quo ante*, il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento segnalato può ritenersi già compensato 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 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Palma, 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 635,00 (seicentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 127 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 635,00 (seicentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 127 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inherente all'utenza telefonica n. 0818954xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti segnatamente al periodo di mancata erogazione di entrambi i servizi, con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

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.

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, 6 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Canechini