



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 49/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SCARCIELLO /TIM S.P.A.
(GU14/2006/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 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 “*Adozione del nuovo 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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della sig.ra Scarciello, del 20 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra Nicolina Scarciello, intestataria dell’utenza telefonica n. 0815286***, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL a far data dal mese di novembre 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, l'istante titolare di un contratto di fornitura del servizio telefonico con la società TIM S.p.A., ha rappresentato che in data 22 novembre 2016 riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL e, a seguito di reclamo telefonico, apprendeva che tale disservizio era dipeso dalla lavorazione di un ordinativo di migrazione della predetta risorsa numerica verso altro operatore. A fronte di numerosi reclami e solleciti di riattivazione del servizio, la società TIM S.p.A. rimaneva inerte e pertanto l'istante si vedeva costretta a sottoscrivere in data 25 marzo 2017 un nuovo contratto di abbonamento per la fornitura dei predetti servizi.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi per la sospensione di entrambi i servizi;
- ii. lo storno degli importi fatturati nel periodo di mancata fornitura dei servizi;
- 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.

In via preliminare, va evidenziato che nel corso della presente istruttoria, al fine di individuare eventuali profili comuni di responsabilità del disservizio si deve evidenziare che con nota del 7 febbraio 2018 la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, richiesta di integrazione istruttoria nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A., finalizzata ad acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili per l'adozione del presente provvedimento. In riscontro alla predetta richiesta, con nota del 19 febbraio 2018 la società Vodafone Italia S.p.A. rappresentava che: *“il numero 0815286*** entra in Vodafone nel mese di novembre 2016, come da schermata di migrazione allegata a seguito di regolare richiesta registrata tramite verbal order del 18 ottobre 2016 da altro soggetto, che si dichiarava titolare della linea. La linea è tutt'ora attiva in Vodafone e nessun reclamo risulta ad oggi pervenuto in relazione alla stessa”*. Di converso, la società TIM S.p.A. non ha fornito alcun riscontro nella tempistica dei dieci giorni previsti dalla predetta richiesta istruttoria.

Da quanto accertato agli atti, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato il servizio telefonico e il servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0815286*** dal 22 novembre 2016 al 25 marzo 2017 (data di attivazione di un nuovo contratto di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

abbonamento) è dipesa da una erronea lavorazione da parte della società TIM S.p.A. di una richiesta di attivazione da parte di un soggetto diverso, tale sig. Iervolino.

Nello specifico, dalla documentazione acquisita agli atti si è riscontrato un errore materiale (inserimento dell'utenza telefonica n. 0815286*** intestata alla sig.ra Nicolina Scarciello, quale numero abbinato all'ordinativo di attivazione emesso in nome del sig. Michele Iervolino, effettivo richiedente) come si evince dalla copia della schermata di dettaglio della richiesta di migrazione, prodotta dalla società Vodafone Italia S.p.A.

A fronte della ricezione della richiesta di migrazione della predetta risorsa numerica, la società TIM S.p.A. in sede di verifiche formali avrebbe dovuto notificare la causale di scarto per "*incongruenza dei dati anagrafici/amministrativi*", in conformità a quanto previsto dal quadro regolamentare vigente. Inoltre, detta società avrebbe dovuto dimostrare di avere informato l'istante in ordine alle modalità propedeutiche (registrazione del *verbal order*) per l'espletamento della procedura di rientro della numerazione

Tale erronea sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* computato per entrambi i servizi per il numero complessivo di 123 giorni dal 22 novembre 2016 al 25 marzo 2017. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile.

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 lamentato 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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

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

DELIBERA

Articolo 1

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 922,50 (novecentoventidue/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 123 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 922,50 (novecentoventidue/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 123 giorni di sospensione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 4, 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. 0815286***, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, nel periodo di mancata fruizione dei 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, infine, 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.

Napoli, 26 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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