



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 91/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ARIADIMARI /TIM S.P.A.
(GU14/277/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 giugno 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 della società Ariadimari, del 15 febbraio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Ariadimari, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 079584***, contesta il malfunzionamento del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che dal mese di gennaio 2017 riscontrava il malfunzionamento del servizio ADSL, connotato da eccessiva lentezza del collegamento, ripetute interruzioni e cadute di connessione 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, consistente nel funzionamento ad intermittenza della componente dati. Tale disservizio creava una serie di problematiche organizzative ed economiche all'attività turistica della società.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL e l'attivazione immediata della linea;
- ii. il rimborso parziale delle fatture;
- 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, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di attivazione immediata della linea ADSL deve ritenersi superata, atteso che dalla email del 14 maggio 2018 si evince quanto segue *“il nostro Analyst ha eseguito prove del collegamento con esito regolare; ha contattato il cliente, che afferma che dalla settimana scorsa dopo l'intervento tecnico il collegamento dati funziona regolarmente. Occorre precisare che la linea è attestata su apparato MUX che è in saturazione”*.

In via generale, si deve premettere che la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Peraltro, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale “qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata”, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

Tanto premesso, a prescindere dalla problematica della lentezza della navigazione, si deve rilevare che la richiesta dell'istante sempre al punto i., concernente il malfunzionamento del servizio ADSL, può ritenersi accoglibile, atteso che la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnica o giuridica relativamente al funzionamento “ad intermittenza” del servizio di connettività dati e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall'istante. Al riguardo, detta società non ha prodotto copia del tracciamento delle singole 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 dal mese di gennaio 2017 sono presenti diverse segnalazioni di guasto ADSL. Sul punto si deve rilevare che il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive alla prima del 4 gennaio 2017 non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. A titolo meramente esemplificativo si deve evidenziare che dalla disamina del *report* del sistema di rilevazione la segnalazione di parte istante dell'11 settembre 2017 riporta il 1° febbraio 2018, quale data di fine disservizio. Nello specifico, da quanto documentato agli atti, si deve evidenziare che il servizio ADSL, pur non essendo interessato da totale interruzione, è stato comunque connotato da ripetute e continue anomalie di connessione, che vanno oltre alla mera lentezza della navigazione.

Pertanto, l'irregolare erogazione del servizio di connettività dati, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il numero complessivo di 480 giorni dal 7 gennaio 2017 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 25 settembre 2015, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 2 maggio 2018 (data di fine disservizio, registrata a seguito di intervento tecnico *in loco*) è da imputarsi 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 2,50 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

indennizzi; parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica di cui si controverte.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso parziale degli importi fatturati nel suindicato periodo di riferimento, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio ADSL, sia pure con discontinuità.

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 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 Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente della società Ariadimari, 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 2.400,00 (duemilaquattrocento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 480 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, 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, 6 giugno 2018

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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