



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 136/18/DTC/Gu14/1163/18**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**CANTATORE / TIM S.P.A.**

IL DIRETTORE

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*", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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*";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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. 203/18/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;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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 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 3 luglio 2018 acquisita al protocollo generale al n. 53101/18, con la quale la sig.ra Cantatore ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società TIM S.p.A.;

VISTA la nota del 4 luglio 2018 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del summenzionato regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 13 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La sig.ra Cantatore, intestataria dell’utenza telefonica n. 0815447XXX, ha contestato la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società TIM S.p.A. In particolare, l’istante ha rappresentato che a seguito della richiesta di migrazione della numerazione da Wind Tre S.p.A. a TIM S.p.A. riscontrava l’arbitraria sospensione del



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

servizio telefonico e del servizio ADSL dal 14 giugno 2017 al 10 luglio 2017. Nonostante la tempestiva segnalazione al centro assistenza clienti 187 di TIM, la società medesima non procedeva alla tempestiva risoluzione del disservizio.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi dal 14 giugno 2017 al 10 luglio 2017; ii. lo storno di eventuali morosità; iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iv. il rimborso delle spese procedurali.

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

CONSIDERATO che, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 7, comma 2 e 3, delle condizioni generali di abbonamento, in tema di riparazioni dei guasti, secondo il quale: *"TIM si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione"*;

CONSIDERATO, sulla base di quanto emerso in istruttoria ed in particolare dalla copia del retrocartellino, che il guasto segnalato dall'istante solo in data 22 giugno 2017, che ha determinato la totale e completa interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL, è stato risolto in data 30 giugno 2017, con un ritardo complessivo di 6 giorni rispetto alla tempistica (48 ore) prevista dalle Condizioni generali di abbonamento e che, pertanto, legittima la liquidazione di un indennizzo computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die*, previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione"*, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto i.;

CONSIDERATO altresì che a fronte della mancata fruizione di entrambi i servizi circoscritta al predetto periodo la fatturazione di tutti i relativi importi deve ritenersi



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

indebita e che pertanto può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno, di cui al punto ii.;

CONSIDERATO, di converso, che la richiesta dell'istante di cui al punto iii., non può ritenersi accoglibile, in considerazione del fatto che il reclamo del 9 settembre 2017 è tardivo, in quanto inviato successivamente alla risoluzione del disservizio avvenuta in data 30 giugno 2017, come peraltro documentato agli atti dalla parte istante medesima.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi dal 25 giugno 2017 al 30 giugno 2017, alla regolarizzazione della posizione contabile, mediante lo storno degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, e alla liquidazione dell'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso CORECOM Campania ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;

### DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 3 luglio 2018 dalla sig.ra Cantatore, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL per il numero di 6 giorni dal 25 giugno 2017 al 30 giugno 2017, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0815447XXX, mediante lo storno degli importi fatturati indebitamente nel periodo di mancata fruizione del servizio telefonico e del servizio ADSL, con contestuale emissione di nota di credito.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 12 dicembre 2018

Il Direttore  
Mario Staderini