



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 63/18/DTC/Gu14/305/18

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

EUROTENDA DI C. / 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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

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. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" di seguito "Regolamento sugli indennizzi";

VISTA l'istanza del 20 febbraio 2018, con la quale il sig. C., titolare della ditta individuale Eurotenda, 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 1 marzo 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 29 maggio 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 ditta individuale Eurotenda di C., in persona dell'omonimo titolare, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 045545XXX, ha contestato la sospensione del servizio telefonico da parte della società TIM S.p.A. dal 30 giugno 2017 al 5 luglio 2017, nonché dal 7 luglio 2017 al 18 luglio 2017.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nonostante la tempestiva segnalazione al centro assistenza clienti 191 di TIM, la società medesima non procedeva alla tempestiva risoluzione del disservizio; pertanto, il disservizio segnalato in data 30 giugno 2017 e rientrato in data 5 luglio 2017, si presentava nuovamente in data 7 luglio 2017 per essere definitivamente risolto solo in data 18 luglio 2017. A seguito di reclamo scritto inviato a mezzo pec in data 18 luglio 2017, la società TIM S.p.A. provvedeva al riconoscimento del solo importo di euro 59,85 mediante accredito nel conto n. 6/17; importo irrisorio rispetto agli ingenti danni patrimoniali procurati all'attività commerciale della ditta dal disservizio verificatosi nel periodo estivo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante chiede: i. il risarcimento dei danni nella misura di euro 12.163,50 e la liquidazione degli indennizzi per l'indebita sospensione del predetto servizio; ii. 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.

PREMESSO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

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, che il guasto segnalato in data 30 giugno 2017, che ha determinato la totale e completa interruzione del servizio telefonico, è stato risolto in data 5 luglio 2017, con un ritardo complessivo di 3 giorni rispetto alla tempistica (48 ore) prevista dalle Condizioni generali di abbonamento, laddove la seconda interruzione del servizio telefonico segnalata in data 7 luglio 2017 è stata risolta in data 18 luglio 2017, quindi con un ritardo di 10 giorni rispetto alla predetta tempistica e che, pertanto, entrambe le sospensioni legittimano la liquidazione di un indennizzo, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di Telecom Italia, trattandosi di Linea Valore + ISDN con opzioni Tutti Mobili Senza limiti con canone mensile di complessivi euro 65,00 (sessantacinque/00), al netto di Iva, secondo quanto previsto dall'articolo 2, comma 2, del *Regolamento* sugli



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

indennizzi “*resta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti*”;

RITENUTO, inoltre, che, per quanto concerne le spese di procedura, nel caso di specie le stesse non vanno riconosciute, in considerazione del fatto che la società TIM S.p.A. in entrambe le procedure ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dal rappresentante dell'istante;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 20 febbraio 2018 dal sig. C., titolare della ditta Eurotenda, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 362,65 (trecentosessantadue/65) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 32,50 (trentadue/50) pari al 50% del canone mensile di euro 65,00 (sessantacinque/00) per il numero di 13 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico pari a euro 422,50 (quattrocentoventidue/50) al netto dell'importo di euro 59,85 (cinquantanove/85), già accreditato nel conto n. 6/17, secondo quanto previsto dall'articolo 26, delle condizioni generali di Contratto di Telecom Italia, applicato in virtù dall'articolo 2, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

E' 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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.

Napoli, 26 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini