



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 82/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BORTOT / TIM S.P.A. (GU14/468/18)

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 modificata, 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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

VISTA l’istanza del 21 marzo 2018, con la quale il sig. Bortot 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 26 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 26 giugno 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:

Il sig. Bortot, intestatario dell’utenza telefonica n. 0437296XXX, ha contestato il malfunzionamento del servizio ADSL.

In particolare, l’istante ha rappresentato che a far data dall’attivazione 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

disservizio, anche dopo l'invio del certificato di rilevazione Ne.me.sys attestante il mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio in data 25 maggio 2017.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL e per il mancato rispetto del limite di velocità; 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.

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 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. Del resto, nel caso di specie, la parte istante ha provato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.me.sys da cui emerge un significativo downgrade di velocità di navigazione, confermato peraltro dalla stessa società che nel corso della presente istruttoria ha rappresentato che: *“il cliente è molto lontano dalla centrale (oltre 5 Km) per cui anche la velocità è proporzionata alla distanza. Se continua ad avere*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

problemi bisognerà cambiare profilo con uno a 2 Mega (ma dal monitoraggio di questi giorni potrebbe essere lasciato così, la linea risulta abbastanza stabile, ci sono cadute solamente quando la notte il cliente spegne il modem). Inoltre richiesta sostituzione della box ad Impresa (Sirti) sulla quale è attestato il cliente. In data 4 aprile 2018 è stato eseguito il lavoro a cura Sirti ma non ha portato benefici evidenti. Misurate anche le altre ADSL collegate alla stessa box. Data la distanza si allineano tutti attorno max 2 Mega. Non ci sono possibilità di incrementare la velocità in quanto si tratta di limite fisico legato alla distanza dalla centrale”.

Tanto premesso, a prescindere dalla problematica della lentezza della navigazione, si deve rilevare che la richiesta dell’istante di cui 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 alle totali interruzioni che hanno interessato il servizio di connettività dati e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall’istante.

Al riguardo, dalla copia del retrocartellino, prodotto dalla società TIM S.p.A. in sede di udienza, si deve rilevare che sono presenti diverse segnalazioni di guasto, che non risultano essere state gestite nell’ambito della tempistica contrattuale (48 ore) ovvero entro i *Service Level Agreement*.

Nello specifico, i *trouble tickets* inerenti al servizio ADSL che non sono stati gestiti entro i termini previsti contrattualmente sono quelli che intercorrono dal 30 marzo 2017 al 7 aprile 2017, dal 14 giugno 2017 al 22 giugno 2017, dal 30 agosto 2017 al 6 settembre 2017, dal 28 marzo 2018 al 4 aprile 2018. Pertanto, può ritenersi che la totale interruzione del servizio ADSL per il numero complessivo di 22 giorni con riferimento alla data delle predette segnalazioni di disservizio, decurtate sempre le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto, 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*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 110,00 (centodieci/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Veneto e ha presenziato personalmente nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 21 marzo 2018 dal sig. Bortot, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 110,00 (centodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 32 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

ii. euro 100,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

2 agosto 2018

Il Direttore
Mario Staderini