



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 86/18/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MARCONCINI / TIM S.P.A.**

(GU14/651/18)

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 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"*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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 23 aprile 2018, con la quale la sig.ra Marconcini 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 aprile 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 17 luglio 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 Marconcini, intestataria dell'utenza telefonica n. 0458034XXX, ha contestato l'arbitraria disattivazione della linea telefonica da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 25 ottobre 2017 riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico inerente alla predetta utenza telefonica; tale disservizio causava enormi disagi in considerazione dello stato di non vedente della parte istante medesima. Nonostante i ripetuti reclami scritti e telefonici, la società TIM S.p.A. non provvedeva all'immediata riattivazione della linea telefonica, che veniva ripristinata dopo ben 54 giorni.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo pari ad euro 1.000,00 *pro die* per il numero di 54 giorni di sospensione, in ragione dell'insensibilità dell'operatore ad un caso meritevole di tutela; 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*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la cessazione della linea telefonica può ritenersi accoglibile, in quanto dalla espletata istruttoria è emerso che la società TIM S.p.A. ha adottato senza preavviso la misura della sospensione amministrativa, senza che ve ne fossero i presupposti, e nel corso della presente procedura non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine al disservizio che si è protratto dal 28 ottobre 2017 al 21 dicembre 2017. Al riguardo, va rilevata la condotta omissiva della predetta società nel corso della procedura di conciliazione avviata innanzi al CORECOM Veneto che pur riconoscendo l'erroneità della disattivazione ha omesso di formulare una proposta conciliativa *favor utentis*. Infatti, detta società si è astenuta da ogni forma di interlocuzione verbale e documentale, né ha fornito copia della documentazione attestante l'attività di gestione espletata, in riscontro alla richiesta di chiarimenti e di informazioni da parte dell'istante.

Pertanto, per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, computato in moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 54 giorni di sospensione amministrativa del servizio telefonico inerente alla predetta numerazione dal 28 ottobre 2017 al 21 dicembre 2017 (data di ripristino della funzionalità del disservizio).

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), a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per la procedura conciliativa esperita presso la CORECOM Veneto e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 23 aprile 2018 dalla sig.ra Marconcini, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 405,00 (quattrocentocinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 54 giorni di sospensione del servizio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0458034XXX, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 100,00 (cento/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.

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