



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 9/18/DTC/Gu14/2005/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

J'ADORE CAFE' / 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. 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"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 20 novembre 2017, con la quale il sig. Carbone, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società J'Adore Cafè, 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 21 novembre 2017 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 6 febbraio 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 società J'Adore Cafè, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0828995XXX, ha contestato la sospensione del servizio ADSL da parte della società TIM S.p.A. dal 3 aprile 2017 al 5 maggio 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 mancato ripristino della funzionalità del servizio ADSL causava ingenti danni patrimoniali all'attività esercente i servizi SISAL e SNAI, con conseguente mancata percezione del relativo aggio.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante chiede: i. la liquidazione degli indennizzi per l'indebita sospensione del predetto servizio; ii. lo storno degli importi fatturati indebitamente nel periodo di mancata fruizione del servizio; iii. il rimborso dell'aggio non percepito; 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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 3 aprile 2017, che ha determinato la totale e completa interruzione del servizio ADSL, è stato risolto in data 5 maggio 2017, con un ritardo complessivo di 30 giorni rispetto alla tempistica (48 ore) prevista dalle Condizioni generali di abbonamento e che pertanto legittimano 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”*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dai disservizi, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto i.;

CONSIDERATO, altresì, che a fronte della mancata fruizione del servizio ADSL circoscritta al predetto periodo la fatturazione di tutti i relativi importi deve ritenersi 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 quanto la liquidazione dell'aggio non percepito, peraltro non documentato, non è contemplato dal vigente quadro regolamentare, ed in particolare all'articolo 19, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*;

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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA

1. La società TIM S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 20 novembre 2017 dal sig. Carbone, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società J'Adore Cafè, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 30 giorni del servizio ADSL, come previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0828995386, mediante lo storno degli importi fatturati indebitamente nel periodo di mancata fruizione del servizio ADSL, con contestuale emissione di nota di credito.

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.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 23 febbraio 2018

Il Direttore
Mario Staderini