



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 93/18/DTC
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CUPO / TIM S.P.A. (Gu14/2004/17)**

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*" come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

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*” come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 20 novembre 2017, con la quale il sig. C., in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Cupo, 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:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La società Cupo, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0828997XXX, 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 in data 10 marzo 2017 riscontrava la totale interruzione di entrambi i servizi inerente alla predetta utenza telefonica. Nonostante i ripetuti reclami scritti e telefonici, la società TIM S.p.A. non provvedeva all'immediata riattivazione della linea telefonica, che veniva ripristinata solo in data 3 maggio 2017, dopo ben 54 giorni.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per il numero di 54 giorni di sospensione; ii. lo storno delle fatture emesse nel periodo di mancata fruizione dei servizi; 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*. Tuttavia in sede di udienza detta società ha rappresentato che “*sulla base del retrocartellino qui visionato non sussistono segnalazioni di disservizio per il periodo intercorrente dal 10 marzo 2017 al 3 maggio 2017. Allo stato sussiste una morosità pari ad euro 218,08 relativa al mancato pagamento dei conti nn. 3-4-5/2017*”.

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

Le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. non possono ritenersi accoglibili, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia del retrocartellino, prodotto dalla società TIM S.p.A. in data 22 febbraio 2018 in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione di disservizio voce e ADSL da parte dell'istante riferita al periodo intercorrente dal mese di marzo al mese di maggio 2017 antecedente alla nota inviata a mezzo pec in data 4 maggio 2017 dal legale della parte istante medesima; segnalazione che risulta essere stata gestita sia pure con ritardo in data 29 settembre 2017 come da documentazione allegata alla memoria prodotta agli atti dall'operatore.

Si ritiene, pertanto, che le richieste della parte istante di cui ai punti i. e ii., aventi a oggetto la corresponsione di un indennizzo, non meritino accoglimento, stante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 47/14/CIR).

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Va inoltre aggiunto che segnatamente alla posizione contabile e nello specifico alla morosità pari ad euro 218,94 sollevata dalla società TIM S.p.A. in sede di udienza, la parte istante, pur controdeducendo l'avvenuto pagamento di tutti gli importi fatturati, non ha di fatto documentato, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria del 22 marzo 2018, quanto asserito in sede di udienza, astenendosi dall'allegazione della copia delle ricevute di pagamento delle fatture.

Da ultimo, può invece ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per il ritardato riscontro al reclamo del 4 maggio 2017, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Infatti, nel corso dell'istruttoria la società Tim S.p.A. ha documentato di avere gestito l'unico reclamo inviato dal legale di parte istante tardivamente solo in data 29 settembre 2017. Di conseguenza, a fronte della predetta nota scritta inviata dal rappresentante dell'istante in data 19 luglio 2017, in considerazione del ritardo nell'invio della nota di riscontro di 118 giorni intercorrenti dal 3 giugno 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 29 settembre 2017, data di riscontro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

alla mota del 4 maggio 2017, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 118,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

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 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

DETERMINA

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

i. euro 118,00 (centodiciotto/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 pro die, secondo quanto previsto dall'articolo 11, 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*.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

21 settembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini