

**DELIBERA N. 74/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
AZIENDE AGRICOLE ASSOCIATE DI GARRAFA/TIM S.P.A./VODAFONE  
ITALIA S.P.A.  
(GU14/404527/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 giugno 2021;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig. Garrafa, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Aziende Agricole Associate, del 12/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica *business* n. 0984934xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente Vodafone Italia, in data 24/09/2020 l'utente ha sottoscritto un contratto di abbonamento "*Tutto Senza Limiti ADSL*" con la società TIM S.p.A., che prevedeva la fornitura del servizio voce e ADSL, previo rientro della predetta numerazione in uso con il precedente operatore Vodafone Italia;

b. a fronte di quanto richiesto, la società TIM S.p.A. provvedeva solo all'attivazione del servizio telefonico in data 20/10/2020, laddove non si attivava alla fornitura del servizio di connettività dati, più volte sollecitato a mezzo reclami e istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Calabria;

c. in data 19/02/2021 con nota di riscontro al provvedimento temporaneo, la società TIM S.p.A. comunicava che "*il servizio ADSL non è disponibile all'indirizzo del Cliente, proposta attivazione del servizio 'FWA outdoor' ma l'istante, per via dei costi, non è interessato*". A fronte di tale missiva l'istante, contattato alla fine del mese di febbraio 2021, reiterava la richiesta di attivazione del servizio di connettività dati, a prescindere dalla tecnologia suindicata;

d. nonostante ripetuti reclami inviati dall'istante a mezzo PEC nelle date rispettivamente del 15/04/2021 e del 30/04/2021, la società TIM S.p.A. non provvedeva all'attivazione del servizio di connettività e ometteva di fornire alcun riscontro.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la liquidazione di un importo di euro 5.000,00 per il risarcimento del danno emergente e del lucro cessante in aggiunta agli indennizzi previsti dall'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS con computo ai sensi dell'articolo 13, comma 3, trattandosi di utenza affari.

### **2. La posizione degli operatori**

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«preliminarmente, si rileva che in capo all'odierno istante, è presente un insoluto di € 304,34 come da estratto conto che sotto si riproduce. Nel merito delle doglianze di parte istante, dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete è emerso quanto segue. L'odierno*

*istante ha sottoscritto in data 24/09/2020, un modulo di rientro per la linea oggetto di contestazione (Doc. 1). Dal riscontro delle verifiche effettuate sui sistemi di rete, la linea risulta funzionante, infatti, è stato contattato il cliente al recapito 3477122xxx che ha confermato il funzionamento della linea telefonica. La linea ADSL, risultava essere stata correttamente attivata, ma non era possibile la conversione in fibra poiché l'istante aveva contrattualizzato il servizio "Tutto senza limiti" e non fibra. Pertanto, era stato proposto al cliente un ulteriore profilo commerciale che non è stato accettato. L'odierno istante, ha richiesto in due occasioni la conversione della linea in FTTC, sia 200 che 100, entrambe, sono state annullate per eccessiva distanza dalla centrale (Circa 1800m). Infatti, è presente un ordine di trasformazione in FTTC 200 del 30/10/2020 "annullato" in data 05/11/2020 con le note: "non eseguibile in quanto l'utente dista circa 1 8 km dalla zona con problemi di allineamento e degradato". Di tale annullamento è stata data comunicazione al sig. Garaffa il 05/11 alle ore 11 00"Un altro ordine di trasformazione in FTTC 100 Mega è stato emesso il 18/12/2020 ed annullato il 29/12/2020 con le note: "TRATTASI DI ECCESSIVA DISTANZA DALL ONUCAB CIRCA 1 6 km che non permette l'allineamento in sede" il signor Garraffa è stato avvisato personalmente il 29/12/2020 alle ore 10:30. La mancata attivazione della linea Fibra è stata comunicata al cliente tramite chiamata telefonica. Inoltre, si sottolinea che la scrivente ha dato seguito ai reclami dell'odierno istante, con l'invio delle lettere scritte in data 12/01/2021 (Doc. 2), 26/01/2021 (Doc. 3) ed in data 25/02/2021 (Doc. 4). Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di storni e indennizzi, salvo eventuali valutazioni conciliative da effettuarsi nel corso dell'udienza».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

La società Vodafone Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «*si rappresenta che la linea 0984934xxx risulta migrata verso il gestore Tim in data 19 ottobre 2020. Sul punto, giova ribadire con forza che l'attività di impulso della migrazione o np pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore recipient, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). Si evidenzia, inoltre, che le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione sono esclusivamente a carico del gestore di rete (cd. operatore notificato) e del donor, secondo quanto previsto dalle delibere n. 274/07/CONS, art. 18, co 2, lett. g. e n. 35/10/CIR, art. 5, comma 6. Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in relazione ad eventuali mancate attivazioni da parte del gestore recipient. In merito, dunque, alla lamentela sui disservizi, si eccepisce che in atti non risultano segnalazioni dirette a Vodafone di malfunzionamento o interruzione della rete fissa, che ha regolarmente funzionato fino all'espletamento della migrazione della linea verso il gestore Tim in data 19 ottobre 2020. L'espletamento della migrazione ha comportato inevitabilmente la disattivazione del link e del numero, che avrebbe dovuto essere importato dal gestore Tim S.p.a. Si ribadisce, dunque, che Vodafone ha regolarmente ottemperato alle attività di propria competenza in merito alla dismissione della linea, ragion per cui la domanda di indennizzo andrà rigettata. Alla luce di tutto*

*quanto sopra esposto, si eccepisce l'estraneità di Vodafone rispetto all'oggetto della controversia. Si rappresenta che non sussistono morosità a carico dell'istante».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

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 preliminare, va menzionato che la domanda di risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa richiesta di cui al punto i., non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

In via generale, in ordine alla mancata attivazione del servizio ADSL "*Tutto Senza Limiti*" associato al contratto "*TIM Business*" inerente all'utenza telefonica n. 0984934xxx, oggetto di contestazione, si deve evidenziare che l'articolo 3, comma 1, delle Condizioni generali di contratto ADSL di TIM prevede che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 50 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto. Quindi, in conformità a tale tempistica contrattuale, a fronte della richiesta di adesione del 24/09/2020, deve ravvisarsi la mancata attivazione del servizio ADSL entro il termine prefissato, atteso che la società TIM S.p.A. non ha ultimato la procedura di attivazione nella data del 13/11/2020, come si evince dai ripetuti reclami scritti avente a oggetto il sollecito di attivazione, inviati dall'istante sia nella procedura conciliativa che nella presente procedura. Al riguardo, detta Società non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi, incidenti sul delivery della richiesta di attivazione. La società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare, entro la tempistica prevista, l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi*". A fronte dei reclami inviati dall'istante a mezzo PEC successivamente alla proposta di attivazione del servizio '*FWA outdoor*' prospettata nel mese di febbraio 2021. a ridosso del provvedimento temporaneo adottato dal

CORECOM Calabria, detto operatore avrebbe dovuto informare l'istante della necessità di inoltrare un nuovo *verbal order*, secondo la *policy* contingente, o diversamente documentare l'asserito, ma non provato, "*rifiuto del cliente*".

Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che la mancata attivazione del servizio ADSL compreso nell'offerta "*TIM Business*" è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 14/11/2020 all'08/06/2021 (data quest'ultima di udienza di discussione della controversia, coincidente con la data di ultimo accertamento), per il numero complessivo di 206 giorni. A fronte di tale inadempimento, in accoglimento della richiesta di cui al punto i., non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, in misura di euro 7,50 *pro die*; parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica di cui si controverte.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società Vodafone Italia S.p.A. che, per l'appunto, ha richiesto nel corso dell'istruttoria l'estromissione dal presente procedimento, relazionando nel corpo della memoria la correttezza dell'attività gestione, conforme alle disposizioni del quadro regolamentare vigente.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Aziende Agricole Associate nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 3.090,00 (tremilanovanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica *business* n. 0984934xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, commi 1 e 2, e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 giugno 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba