

DELIBERA N. 104/19/CIR

**MANCININI/ TIM S.P.A.
(GU14/49401/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 18 luglio 2019;

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. 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. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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. 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 l’istanza della sig.ra Mancini del 23 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Mancini, titolare della ditta individuale “Edicola Mancini”, intestataria dell’utenza telefonica *business* n. 0998883xxx, contesta la parziale attivazione dell’offerta commerciale “*Linea Valore + Tutto Senza Limiti ADSL*” da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 24 gennaio 2018 sottoscriveva un contratto di abbonamento *business* che prevedeva l’attivazione del servizio telefonico e la contestuale attivazione del servizio ADSL, previa migrazione della predetta risorsa numerica da WIND TRE. A fronte di quanto richiesto, la società TIM S.p.A. provvedeva solo all’attivazione del servizio telefonico, mentre non si attivava alla fornitura del servizio di connettività dati, limitandosi alla sola consegna del *router* a distanza di tre mesi dalla migrazione dal precedente operatore. Pertanto, preso atto dell’adempimento parziale di quanto convenuto in sede di adesione contrattuale, in data 6 giugno 2018 l’istante richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento. Successivamente, l’istante riceveva la fattura n. 8S00302953 dell’importo di euro 435,15, che veniva prontamente contestata e pagata parzialmente per l’importo di euro 135,15.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- i. liquidazione degli indennizzi previsti dal quadro regolamentare;
- ii. il risarcimento dei danni patrimoniali e economici;
- iii. lo storno parziale della fattura n. 8S00302953.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

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 generale, in ordine alla mancata attivazione del servizio *ADSL Tutto Senza Limiti* associato al contratto TIM “*Linea Valore +*” inerente all’utenza telefonica n. 0998883xxx, 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 adesione del 24 gennaio 2018, 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 15 marzo 2018, come si evince dal reclamo scritto avente a oggetto il sollecito di attivazione, inviato in pari data dal legale dell’istante. Al riguardo, nel corso della

presente procedura, 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 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".

Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che la mancata attivazione del servizio ADSL compreso nell'offerta "Linea Valore +" è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 16 marzo 2018 al 6 giugno 2018 (data quest'ultima di richiesta di cessazione contrattuale), per il numero complessivo di 82 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 parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica di cui si controverte.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante al punto ii., atteso che la liquidazione del 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 20, comma 4, del medesimo *Regolamento*.

Da ultimo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che la ritardata consegna del *router* e l'acclarata mancata attivazione del servizio ADSL ha di fatto reso impossibile l'utilizzo da parte dell'istante del servizio di connettività dati, costringendo l'istante a richiedere la cessazione del contratto di abbonamento in ragione della mancata risoluzione della problematica da parte dell'operatore, più volte segnalata.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

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

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica *business* n.

0998883xxx, mediante lo storno parziale della fattura n. 8S00302953 con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 1.230,00 (milleduecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 82 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica business n. 0998883xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, commi 1 e 2, e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

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.

Napoli, 18 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi