

DELIBERA N. 106/19/CIR

**T.L.Z./ TIM S.P.A.
(GU14/78702/2019)**

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 del sig. Cappelli, in qualità legale rappresentante *pro tempore* della società T.L.Z. del 5 febbraio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Cappelli, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società T.L.Z., intestatario delle utenze telefoniche *business* n. 0823943xxx e n. 0823943xxx, contesta la mancata attivazione delle linee telefoniche in tecnologia ISDN e del servizio ADSL da parte della società TIM S.p.A., previa migrazione delle predette numerazioni da altro operatore, nonché il successivo malfunzionamento del servizio telefonico.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 20 marzo 2017 aderiva a un'offerta commerciale di TIM per la fornitura del servizio voce RTG e del servizio ADSL mediante sottoscrizione della PDA in pari data. Il rientro delle numerazioni avveniva solo in RTG, in quanto il servizio ADSL, benchè fatturato a far data dal conto n. 8T00586xxx sotto la voce *"Tutto Senza Limiti ADSL"* e attivato amministrativamente dal 1 giugno 2017, non veniva mai reso funzionante, nonostante la consegna del *modem*. Successivamente, a partire dal mese di aprile 2018 le linee telefoniche subivano ripetuti malfunzionamenti e dal 15 aprile 2018 risultavano completamente isolate sia in uscita che in entrata fino alla data del 20 maggio 2018. Nonostante i ripetuti reclami telefonici inoltrati a partire dal 28 aprile 2018 e scritti inviati a mezzo fax dal 14 maggio 2018, la società TIM S.p.A. garantiva la funzionalità del servizio telefonico solo in data 20 maggio 2018, mentre il servizio ADSL veniva attivato solo a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo da parte del CORECOM Campania.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione della linea in tecnologia ISDN come da PDA del 20 marzo 2017;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL come da sottoscrizione del 20 marzo 2017;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio telefonico dal 1 aprile 2018 al 15 aprile 2018;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento totale dal 15 aprile 2018 al 20 maggio 2018;
- v. lo storno e/o rimborso delle fatture emesse nel periodo di disservizio;
- vi. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai molteplici reclami;
- vii. la liquidazione di un indennizzo per gestione della pratica.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *"innanzitutto si ritiene doveroso evidenziare come non sia chiaramente comprensibile il contenuto degli addebiti mossi da T.L.Z. all'operatore, nei cui confronti viene addebitata alternativamente e genericamente la ritardata attivazione del servizio internet, del servizio ADSL e da ultimo della tecnologia ISDN. Con riferimento a quanto lamentato, si rappresenta che dalle verifiche effettuate lato wholesale risulta che l'ordinativo di*

rientro RTG risale al 20 maggio 2017 ed è stato espletato il successivo 26 maggio; mentre con riferimento alla componente dati, si precisa che l'ordinativo è stato immesso a sistema in data 7 giugno 2017 ed espletato il successivo 10 giugno, come da dettagli di lavorazione in CRMB (doc. 1). Non risulta rispondente al vero quanto lamentato in questa sede da parte dell'istante, atteso che TIM ha operato nel pieno rispetto delle tempistiche, senza ritardo alcuno, come già precisato a controparte nella comunicazione di riscontro datata 26 maggio 2018, secondo cui "dalle verifiche effettuate non sono emersi elementi per accogliere il suo reclamo, la linea in oggetto è stata attivata correttamente in riferimento al contratto da lei sottoscritto in data 20 marzo 2017" indirizzata allo stesso recapito fornito dall'istante al momento della conclusione del contratto ai fini della fatturazione e quindi, assistita da una presunzione iuris tantum di avvenuta ricezione. Successivamente, ha fatto seguito l'emissione dell'ordinativo di attivazione del bitstream asimmetrico, datato 18 giugno 2018, annullato in pari data per "profilo non compatibile con la distanza minima restituita da JIVE" La stessa cosa accadeva in data 27 giugno 2018. Riguardo i denunciati plurimi malfunzionamenti si precisa che, come da retrocartellino che si allega, le segnalazioni hanno riguardato la componente voce e, alcune di esse, sono state categorizzate come "calamità naturali e forza maggiore" di cui TIM non può in alcun modo rendersi responsabile, perché dovute all'esistenza di una canalina ostruita per cui l'istante si rendeva disponibile ad attivarsi con un proprio manutentore. Gli altri ticket venivano chiusi tutti entro SLA, quindi nel rispetto dei termini previsti e sono quindi da intendersi insuscettibili di indennizzo".

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.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i., si deve premettere che in ordine alla mancata e/o ritardata attivazione della linea telefonica RTG/ISDN, oggetto di contestazione, le Condizioni generali di accesso al servizio telefonico di base *Impresa Semplice* di TIM prevedono espressamente, all'articolo 4, comma 1, che "*il Servizio è attivato da Telecom Italia entro 10 giorni dalla richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente*". Nel caso di specie, a fronte della richiesta di attivazione del 20 marzo 2017 coincidente con la sottoscrizione della PDA allegata in copia agli atti, la società TIM S.p.A. ha asserito di avere processato l'ordinativo di rientro solo in data 20 maggio 2017, quindi con il ritardo di circa due mesi rispetto alla tempistica di attivazione prevista nel suindicato articolo; e che l'attivazione della componente RTG è avvenuta in data 26 maggio 2017. Al riguardo, va evidenziato che la società TIM S.p.A., né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né nel corso della presente procedura, ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica; né ha fornito le motivazioni del ritardo di lavorazione dell'ordinativo di rientro preso in carico in data 20 maggio 2017, rispetto alla richiesta del 20 marzo 2017. Pertanto è possibile rilevare che

la ritardata attivazione della linea RTG è circoscritta al periodo intercorrente dal 31 marzo 2017 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di adesione contrattuale del 20 marzo 2017, decurtati i 10 giorni di franchigia previsti dalle Condizioni generali di accesso al servizio *Impresa Semplice* per l'attivazione dei servizi) al 26 maggio 2017 (data di attivazione) per il numero complessivo di 56 giorni. Nello specifico, per tale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 *pro die* per ciascuna delle due utenze telefoniche previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il quale *“in caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6”*, in considerazione del fatto che entrambe le utenze, nella disponibilità del precedente operatore Green Telecomunicazioni S.p.A., non sono state comunque disservite. Detto parametro dovrà essere computato in misura del doppio in conformità a quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* delle predette utenze.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può ritenersi accoglibile, atteso che dalla disamina della PDA sottoscritta dall'istante in data 20 marzo 2017 si evince che la richiesta di migrazione delle due risorse numeriche contempla la sola attivazione della linea telefonica RTG/ISDN in quanto il riquadro afferente alla componente ADSL non è stato *flaggato* dall'istante in sede di adesione contrattuale.. Peraltro, non si comprende l'assenza di qualsiasi reclamo e/o segnalazione dell'istante in ordine alla mancata attivazione del servizio ADSL, antecedente al 14 maggio 2018, data in cui l'istante formalizza il reclamo per il malfunzionamento del servizio telefonico e contestualmente contesta per la prima volta la mancata attivazione del servizio ADSL, che l'utente asserisce di avere richiesto in sede di adesione contrattuale del 20 marzo 2017. A prescindere poi dalla predetta evidenza documentale, va menzionata la disposizione di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento indennizzi* secondo cui *“sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

Per quanto concerne le richieste di cui ai punti iii. e iv. relativamente al malfunzionamento del servizio telefonico, risulta indennizzabile la sola sospensione che ha interessato la linea telefonica n. 0823943xxx dal 2 maggio 2018 al 18 maggio 2018 per il numero complessivo di 16 giorni, atteso che le segnalazioni inoltrate dall'istante nel mese di aprile 2018, tracciate sul retrocartellino sono state tutte chiuse nei termini contrattuale (SLA), come controdedotto e documentato dall'operatore. Nello specifico, per il suddetto totale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 6,00 *pro die* previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento 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 6,00 per ogni giorno d'interruzione”*; parametro che dovrà essere computato in misura del doppio in

conformità a quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del sopra citato *Regolamento*. Conseguentemente, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., di storno e/o rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, anche con riferimento alla voce di addebito "*Tutto Senza Limiti ADSL*" presente nelle fatture emesse a far data dal mese di settembre 2017, atteso che la disposizione sopra richiamata all'articolo 14, comma 4, pur escludendo la liquidazione degli indennizzi in assenza di reclamo perorato dall'istante nella tempistica dei tre mesi di conoscenza e/o conoscibilità del disservizio, fa salvo "*il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*".

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto vi., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto, a prescindere dal fatto che risulta le segnalazioni di disservizio a partire dalla prima del 14 maggio 2018 sono state riscontrate con nota del 26 maggio 2018 comunicando quanto segue "*[d]alle verifiche effettuate non sono emersi elementi per accogliere il suo reclamo, la linea è stata attivata correttamente in riferimento al contratto da Lei sottoscritto*", il mancato riscontro alle segnalazioni relative al successivo malf funzionamento lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto vii., di liquidazione di un indennizzo per gestione della pratica, in assenza di alcuna documentazione attestante le spese necessarie e giustificate sostenute per l'espletamento della presente procedura, ed in ragione della mancata accettazione da parte del delegato dell'istante della proposta conciliativa formalizzata nel verbale di udienza, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6, del *Regolamento*.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società T.L.Z. S.r.l. 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 alle utenze telefoniche *business* n. 0823943xxx e n. 0823943xxx, mediante lo storno e/o rimborso di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, nonché degli importi imputati sotto la voce di "*Tutto Senza Limiti ADSL*" presente nelle fatture emesse a far data dal mese di settembre 2017, con contestuale emissione di relative note di credito e maggiorazione di interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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 336,00 (trecentotrentasei/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 56 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico inerente a ciascuna delle utenze telefoniche in epigrafe, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*;
- ii. euro 192,00 (centonovantadue/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 12,00 *pro die* per il numero di 16 giorni di sospensione della linea telefonica n. 0823943xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1 e 3, 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