

**DELIBERA N. 117/19/CIR**

**PAOLONI /TIM S.P.A.  
(GU14/5840/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 settembre 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. 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza del sig. Paoloni Gianni, dell’8/08/2018 acquisita con protocollo N. 0075326 del’8/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Parte istante ha dichiarato quanto segue: "*[i]l 24/04/15 decideva di migrare da Tiscali a Telecom, con l'attivazione dell'offerta TUTTO che includeva telefonate fisse e cellulari illimitati + adsl, ricevendo ampia garanzia sulla veloce riuscita della migrazione. In data 11/05/15 riceveva comunicazione da parte di Telecom per l'attivazione dell'offerta TUTTO ma mentre la linea fissa veniva migrata, la linea ADSL rimaneva sospesa per più di tre mesi, veniva attivata solo nel mese di ottobre 2015 a seguito di innumerevoli reclami sia al call center che a mezzo racc. A/R e fax rimasti senza risposte. In data 12 gennaio 2017 la linea ADSL smetteva nuovamente di funzionare e veniva riattivata solo il 20 gennaio 2017 dopo intervento del corecom Lazio. Il 7 febbraio 2017 veniva sospesa anche la linea voce e veniva riattivata in data 3 marzo 2017 sempre dopo intervento del corecom. All'udienza di conciliazione Tiscali declinava ogni responsabilità comunicando per iscritto che la portabilità della linea era avvenuta il 27/06/2017 in NPP. Telecom non scriveva nulla al riguardo*".

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

- i. il rimborso di quanto pagato per un servizio non utilizzato da giugno a ottobre 2015 e a gennaio 2017 - febbraio 2017;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata migrazione;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione dei servizi;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la liquidazione degli indennizzi come da all. A delibera n. 73/11/CONS.

## 2. La posizione dell'operatore

La società TIM nella propria memoria ha dichiarato quanto segue: "*[d]a una verifica CRM si rileva che in data 13/04/2015 è avvenuto il rientro dell'utenza da altro OLO. In data 22/04/2015, Tim ha inviato la welcome letter. In data 20/07/2015, il cliente ha sollecito l'attivazione della linea ADSL, a cui è seguito un reclamo telefonico del 23/07/15 per il medesimo motivo, tuttavia ancora nei termini SLA. In data 03/08/2015, il cliente ha svolto un altro reclamo per mancata attivazione della ADSL, ma ancora infondato perché entro i termini SLA. In data 28/08/2015, il Sig. Paoloni ha inviato un fax, nuovamente contestando la mancata attivazione della linea ADSL. In data 03/09/2015, è stato aperto un trouble ticket e inviata una lettera di riscontro, nella quale Tim ha dichiarato che "la informiamo che non è possibile soddisfare la Sua richiesta di attivazione in quanto la zona non è raggiunta dal servizio ADSL di Telecom Italia". In data 23/09/2015 è stata aperta un'esigenza per reclamo del cliente che ribadisce di non aver ancora avuto l'attivazione della linea ADSL in seguito al rientro in TIM da altro OLO. In data 23/09/15, è stato aperto un nuovo trouble ticket n. HD0000010154454. In data 24/09/2015, il problema è stato risolto con l'inserimento della linea nella "gold list". TIM ha emesso un ordine di attivazione della linea "tutto" con promo SPV. In data*

26/09/2015, è stata attivata la linea ADSL. In data 07/03/2016, il cliente ha inviato una segnalazione per disservizio ADSL ed il problema è stato risolto nei termini previsti dalle CGA. In data 18/03/2016, è pervenuta una nuova segnalazione di disservizio per linea rumorosa. TIM ha effettuato due test – uno a telefono collegato ed uno scollegato – e la linea è risultata correttamente funzionante. In data 13/01/2017, è pervenuta una nuova segnalazione di disservizio ADSL, tuttavia da retrocartellino non risultava alcun disservizio rimborsabile, con un solo giorno di ritardo, per essere in parte nel fine settimana. In data 23/01/2017, il cliente ha presentato GU5, segnalando il guasto per mancato allineamento ADSL e il disservizio è stato risolto il 17/01, riscontrato con il Sig. Paoloni. TIM ha inviato lettera di riscontro in data 18/2/2017. In data 31/08/17, è stata aperta un'altra assistenza tecnica, chiusa entro i termini SLA. In data 01/09/17, è pervenuto un reclamo scritto per disservizio ADSL, che TIM ha definito come infondato, con riscontro scritto di Telecom in data 06/09/17.

In data 19/09/17, il cliente è passato a ULL. Pertanto, le domande formulate in questa sede dalla parte istante non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto ed in diritto.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare occorre precisare che parte istante ha avviato un altro procedimento contenzioso avente il medesimo oggetto nei confronti di Tiscali Italia che si è concluso con un accordo tra le parti.

All'esito dell'istruttoria è stato possibile accertare che il passaggio da Tiscali Italia a Telecom dell'utenza telefonica n. 0683907xxx è avvenuto in data 29/06/2015 e che a partire da tale data il servizio ADSL è risultato interrotto; in seguito si è verificata un'ulteriore interruzione nel corso del mese di gennaio. Tanto premesso, ne consegue che la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento con le seguenti precisazioni. Le fatture relative al servizio ADSL emesse a partire dal mese di giugno e fino al 15/10/2015 e quelle relative al periodo 13 - 20 gennaio 2017 devono essere oggetto di rimborso in assenza di servizio. Inoltre, in mancanza di prova contraria fornita da TIM, deve essere riconosciuto il rimborso delle fatture relative al servizio voce dal 7 febbraio 2017 al 3 marzo 2017.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii., la stessa può essere accolta limitatamente al ritardo nella migrazione del servizio ADSL in quanto, dalla data di sottoscrizione del contratto del 24 aprile 2015, il servizio ADSL è stato attivato in data 15/10/2015, come si evince dalla memoria dell'istante e dal reclamo dell'8 ottobre 2015 con cui l'istante lamentava la mancata attivazione del servizio ADSL nonostante l'SMS di TIM indicasse come data di attivazione il 26/06/2015. Tanto premesso, considerati i trenta giorni previsti dalla Carta servizi che TIM si riserva per l'attivazione del servizio, si ritiene che l'istante abbia diritto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,50 per il

periodo dal 24 maggio 2015 al 29 giugno 2015 per il numero di giorni pari a 35, in quanto il servizio ADSL risultava attivo con Tiscali Italia. A partire dal 30 giugno 2015, data in cui il servizio ADSL risultava interrotto, trova applicazione l'articolo 7, comma 2 del citato *Regolamento* per cui l'indennizzo sarà calcolato secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per il periodo 30 giugno 2015- 15 ottobre 2015 per il numero di giorni pari a 107.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per la sospensione dei servizi la richiesta deve essere accolta con le seguenti precisazioni. La richiesta di indennizzo relativa al disservizio ADSL per il periodo giugno - settembre 2015 ha già trovato il suo soddisfacimento mediante la liquidazione dell'indennizzo di cui al punto precedente, pertanto, l'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1 secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 8 per il disservizio occorso alla linea ADSL dal 13 al 20 gennaio 2017 e per il numero di giorni pari a 25 per il disservizio occorso alla linea voce dal 7 febbraio 2017 al 3 marzo 2017.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. la stessa non può trovare accoglimento in quanto i numerosi reclami inviati dall'istante sono stati riscontrati per iscritto o per *facta concludentia* mediante la risoluzione del disservizio. Nello specifico, i reclami del 26 agosto 2015, 3 settembre 2015 e 8 ottobre 2015 aventi a oggetto la mancata attivazione del servizio ADSL sono stati riscontrati mediante l'attivazione del servizio, così come il reclamo di gennaio 2017 risolto mediante provvedimento d'urgenza e il reclamo del 14 febbraio 2017 relativo all'assenza di linea voce gestito mediante il ripristino del servizio.

Infine, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v. la stessa risulta generica e già soddisfatta alla luce delle richieste di indennizzo espressamente avanzate dall'istante nel formulario GU14.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 del sig. Gianni Paoloni 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 stornare/rimborsare le fatture relative al servizio ADSL per il periodo giugno - 15 ottobre 2015 e 13/20 gennaio 2017 e le fatture relative al servizio voce per il periodo 7 febbraio 2017/3 marzo 2017 nonché a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 587,50 (cinquecentottantasette/50) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione del servizio ADSL;

ii. euro 48,00 (quarantotto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL;

iii. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce.

3. La società TIM S.p.A. sarà tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

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, 19 settembre 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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