



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 123/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GESEA / TIM S.P.A.
(GU14/513/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 luglio 2018;

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 per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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 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 “*Regolamento sugli indennizzi*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza del sig. Azzaro, in qualità di rappresentante *pro tempore* della società Gesea, del 29 marzo 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Gesea, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0823975xxx, contesta la ritardata attivazione dell'offerta commerciale "*Tutto Fibra*" da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 25 maggio 2016 previa richiesta di informazioni aderiva all'offerta "*Tutto Fibra*".

Di seguito, stante l'inerzia dell'operatore, in data 20 giugno 2016 l'istante inviava un sollecito a mezzo PEC, a fronte del quale in data 5 luglio 2016 la società TIM S.p.A. comunicava la presa in carico della richiesta e con successivo sms del 13 luglio 2016 si confermava la richiesta di attivazione, previo intervento tecnico *in loco* per l'installazione del modem fibra. Tuttavia, nonostante numerosi solleciti, la società TIM S.p.A. provvedeva all'attivazione dei servizi solo in data 28 ottobre 2018.

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

- i. liquidazione di un indennizzo di euro 6.240,00 per la ritardata attivazione dell'offerta in tecnologia Fibra per il numero di 156 giorni dalla data di relativa richiesta;
- ii. la liquidazione di un indennizzo di euro 1.760,00 per la gestione della pratica e per la mancata risposta ai reclami.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 ritardata attivazione della linea telefonica n. 0823975xxx, oggetto di contestazione, si deve evidenziare che l'articolo 5, comma 1, delle Condizioni generali di contratto offerta "*Fibra*" di TIM prevede che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 60 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica "*ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il servizio dandone apposita comunicazione al cliente ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione*". Quindi, in conformità alla tempistica contrattuale dei sessanta giorni, deve ravvisarsi la ritardata attivazione dell'utenza telefonica secondo la tecnologia *Tutto Fibra* con doppio canale n. 0823975xxx presso la sede di ubicazione della società istante, atteso che la società TIM S.p.A. non ha ultimato la procedura di attivazione dei servizi previa installazione e configurazione degli apparati dedicati alla tecnologia *Fibra* nella data del 24 luglio 2016 e che, nel corso della presente procedura, detta società non ha dimostrato di avere provveduto tempestivamente ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici e/o amministrativi, incidenti sul *delivery* della richiesta di trasloco. Sul punto, 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 anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo 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 il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza n. 0823975xxx è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 24 luglio 2016 al 28 ottobre 2016 (data quest'ultima di effettiva attivazione dell'offerta *Tutto Fibra*), per il numero complessivo di 96 giorni. A fronte di tale inadempimento, in accoglimento della richiesta di cui al punto i., non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*"; parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica di cui si controverte.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Parimenti, la mancata attivazione del servizio ADSL, segnatamente al suindicato periodo di riferimento, legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la gestione della pratica e per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative alla mancata attivazione dei servizi può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

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 100,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e ha presenziato personalmente nella presente procedura;

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. Azzaro, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Gesea, 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 corrispondere in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 96 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica *business* n. 0823975xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 96 giorni di ritardata attivazione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica *business* n. 0422363284, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, infine, 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, 25 luglio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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