



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 129/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PINO / TIM S.P.A.  
(GU14/359/18)**

**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. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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. Pino, del 1 marzo 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. Pino, intestatario dell'utenza telefonica n. 0818346xxx, ha contestato la mancata attivazione dei servizi in tecnologia *Fibra* FTTCab.

In particolare, l'istante, già cliente Wind Tre, ha rappresentato che in data 8 gennaio 2018 aderiva ad un'offerta commerciale di TIM S.p.A. comprensiva di Internet fino a 30MB FTTCab, Smart Modem, Tim Vision, Smart Fibra+ 100, 200, 300 e Smart Casa, previa portabilità numerica.

Dopo pochi giorni, l'istante veniva contattato da un operatore che lo invitava a recarsi presso un punto di vendita; in tale sede veniva informato che la procedura di migrazione non poteva essere completata per incompatibilità del codice di servizio (COS) con il servizio scelto. Nell'occasione, il personale addetto all'assistenza tecnica prospettava la fattibilità di due soluzioni alternative: la cessazione con rientro in TIM con tecnologia ADSL e successivo eventuale *upgrade* in *Fibra* oppure la cessazione *standard* con contestuale attivazione di una nuova linea. L'istante dichiarava di essere interessato alla fornitura dei servizi in tecnologia *Fibra*, peraltro già usufruita con l'operatore Wind Tre; di seguito, ribadiva tale volontà in data 15 gennaio 2018, allorquando veniva contattato nuovamente dal punto vendita, al fine di proporre una portabilità numerica sempre con tecnologia ADSL e successivo *upgrade* alla tecnologia *Fibra* FTTCab, nonché in sede di sopralluogo tecnico *in loco* predisposto dalla società TIM S.p.A.

In data 23 febbraio 2018, la migrazione previa portabilità numerica veniva espletata da altro operatore positivamente, ovvero con mantenimento della medesima tecnologia *Fibra* FTTCab.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi per la mancata migrazione/portabilità.

## **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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

In via generale, in ordine alla mancata attivazione della linea telefonica n. 0818346xxx, 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*".

Nel caso di specie, va tenuto presente che sulla base della ricognizione cronologica dei fatti intercorsa tra le parti in sede di udienza, in tempi brevissimi rispetto la predetta tempistica contrattuale ovvero all'acquisizione in data 16 gennaio 2018 dell'ordinativo di *delivery* processato nei sistemi informativi di TIM sulla base della "*Proposta di attivazione delle offerte per la linea fissa di TIM*" sottoscritta dall'istante in data 8 gennaio 2018 e allegata in copia agli atti, l'operatore ha verbalizzato di avere reso edotto l'istante in ordine all'impossibilità tecnica di attivazione del servizio secondo la tecnologia richiesta e nel contempo ha proposto la fattibilità tecnica di attivazione dei servizi secondo due modalità alternative (cessazione con rientro in TIM con tecnologia ADSL e successivo *upgrade* a tecnologia *Fibra* FTTCab ovvero la cessazione *standard* con attivazione di una nuova linea LNA); entrambe le soluzioni, prospettate come possibili, sono state rifiutate dall'istante medesimo e di conseguenza il predetto ordinativo di *delivery* processato in data 16 gennaio 2018 è stato scartato per "*rinuncia del cliente*" in data 20 gennaio 2018, a seguito dell'intervento tecnico predisposto presso l'ubicazione dell'utenza telefonica di cui si controverte. Detta società ha asserito nel corso della presente procedura di avere adempiuto al dovere di informazione della controparte circa la reale possibilità di conclusione del contratto, senza omettere circostanze significative rispetto all'economia del contratto medesimo.

Nello specifico, la società TIM S.p.A. ha ribadito di avere provveduto a informare l'istante medesimo, sia in sede di contatti presso il punto vendita che in sede di intervento tecnico *in loco*, in ordine alla sussistenza di impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica secondo la tecnologia da lui richiesta, 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. Circostanza peraltro non confutata dall'istante medesimo. Pertanto, nel caso in esame, non si ravvisano 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*".

Va aggiunto inoltre che la migrazione previa portabilità numerica in tecnologia *Fibra* è stata espletata con esito positivo da altro operatore in data 23 febbraio 2018,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

quindi ancor prima della data dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 1 marzo 2018, a riprova del fatto che l'istante, opportunamente avvisato, ha repentinamente orientato la propria scelta verso altro operatore, così come prontamente ha avviato la procedura conciliativa con il deposito in data 1 febbraio 2018 della relativa istanza innanzi al CORECOM Campania.

Per quanto sopra esposto, atteso che la società TIM S.p.A. ha fornito contezza della gestione tempestiva della cliente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP e ha sottolineato la riluttanza della parte istante in ordine alla valutazione della percorribilità delle soluzioni alternative di attivazione prospettate alla stessa come si evince dalla verbale di udienza di discussione della controversia, la richiesta formulata dall'istante di liquidazione degli indennizzi stabiliti dal citato *Regolamento* non merita accoglimento in questa sede.

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

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Pino, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecci