



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 136/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ARREDAMENTI ART DESIGN S.N.C./TIM S.P.A.  
(GU14/506/18)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 settembre 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*”;

VISTA l’istanza del sig. Gianni Tronci, in qualità di rappresentante *pro tempore* della società Arredamenti Art Design S.n.c., del 28 marzo 2018;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

La società Arredamenti Art Design S.n.c., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0784205\*\*\*, contesta la parziale attivazione dell'offerta commerciale "Fibra + ADSL Casa" da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 24 aprile 2017 sottoscriveva un contratto di abbonamento business *TIM Impresa Semplice* che prevedeva l'attivazione dei servizi in tecnologia Fibra e la contestuale attivazione del servizio ADSL "Tutto Casa". A fronte di quanto richiesto, la società TIM S.p.A. provvedeva solo all'attivazione della *Fibra*, mentre non si attivava alla fornitura del servizio di connettività dati "Tutto Casa". Pertanto, preso atto dell'adempimento parziale di quanto convenuto in sede di adesione contrattuale, in data 21 dicembre 2017 l'istante richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento.

Di seguito, in data 11 gennaio 2018 l'istante riscontrava l'arbitraria sospensione della linea telefonica, dipesa dall'erronea lavorazione di una richiesta di disdetta contrattuale, in luogo della richiesta di cessazione del contratto di abbonamento inerente al solo servizio "ADSL Tutto Casa", mai attivato.

Tuttavia, nonostante numerosi solleciti, la società TIM S.p.A. provvedeva al ripristino della funzionalità della linea telefonica solo in data 13 febbraio 2018.

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

- i. liquidazione degli indennizzi previsti dal quadro regolamentare;
- ii. il risarcimento dei danni materiali e all'immagine.

## 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 mancata attivazione del servizio *ADSL Tutto Casa* associato al contratto *TIM Impresa Semplice* inerente all'utenza telefonica n. 0784205\*\*\*, 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 alla tempistica contrattuale dei cinquanta giorni, a fronte della sottoscrizione del modulo contrattuale del 24 aprile 2017, deve ravvisarsi la mancata attivazione del servizio ADSL "*Tutto Casa*", atteso che la società TIM S.p.A. non ha ultimato la procedura di attivazione nella data del 13 giugno 2017 e che, 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. Sul punto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare, con 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 la mancata attivazione del servizio ADSL compreso nell'offerta *TIM Impresa Semplice* è circoscritto al periodo intercorrente dal 14 giugno 2017 al 21 dicembre 2017 (data quest'ultima di richiesta di cessazione contrattuale), per il numero complessivo di 190 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.

Parimenti, l'erronea sospensione dell'utenza telefonica n. 0784205\*\*\*, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero complessivo di 34 giorni dal 10 gennaio 2018 al 13 febbraio 2018. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

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 19, comma 4, del medesimo *Regolamento*.

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) a titolo di rimborso forfettario delle spese di procedura, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Sardegna 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. Tronci, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Arredamenti Art Design S.n.c., 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 2.850,00 (duemilaottocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 190 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica *business* n. 0784205\*\*\*, 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 510,00 (cinquecentodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 34 giorni di arbitraria sospensione della linea telefonica *business* n. 0784205\*\*\*, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 18 settembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
Antonio Perrucci