

DELIBERA N. 143/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C.A. COSTRUZIONI/ TIM S.P.A.
(GU14/89604/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 ottobre 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;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTA l'istanza del sig. Cozzetto, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società C.A. Costruzioni del 27 febbraio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società C.A. Costruzioni, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. Cozzetto, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0973447xxx, contesta la mancata attivazione dell'offerta "*Tuttofibra+Router-DNI-FTTCAB 2 Canali*" da parte della società TIM S.p.A., previa migrazione della predetta risorsa numerica da altro operatore.

In particolare, l'istante, già cliente Fastweb, ha rappresentato che, a seguito di un contatto telefonico avvenuto nel mese di febbraio 2018 da parte di un *dealer* TIM, in data 6 marzo 2018 aderiva all'offerta "*Tuttofibra+Router-DNI-FTTCAB 2 Canali*", previa migrazione della predetta numerazione già attiva con la società Fastweb S.p.A. Di seguito, la società TIM S.p.A. comunicava l'attivazione dei servizi, fissando la data del 30 marzo 2018 per l'appuntamento tecnico *in loco*. Tuttavia, a seguito del predetto intervento tecnico, il servizio telefonico subiva un malfunzionamento, in quanto inibito al traffico in entrata per la durata di dodici giorni, mentre il servizio internet, precedentemente attivo con Fastweb, cessava di funzionare e non veniva più riattivato. A fronte di numerosi solleciti e del reclamo del 21 aprile 2018, reiterato successivamente in data 16 maggio 2018, la società TIM S.p.A. ripristinava il solo servizio telefonico in data 12 aprile 2018, mentre non provvedeva all'attivazione del servizio internet in tecnologia *Fibra*. Di seguito, in data 1 giugno 2018 l'istante riceveva la fattura n. 8T00278356 dell'importo di euro 155,29 emessa in data 9 maggio 2018 e in pari data riscontrando voci di addebito non riconosciute, contestava con reclamo scritto la fatturazione difforme ed eccedente rispetto a quella contrattualmente convenuta. A fronte di tale reclamo, la società TIM S.p.A. con nota del 19 giugno 2018 si limitava a comunicare l'impossibilità di attivazione del servizio ADSL "*per centrale satura*", costringendo in tal modo l'istante a formalizzare per il tramite del proprio legale la risoluzione contrattuale per inadempimento. Pur tuttavia, anche a seguito della cessazione contrattuale e del successivo passaggio in Fastweb S.p.A. a far data dal 9 agosto 2018, la società TIM S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi difformi e afferenti ai servizi non usufruiti; importi che venivano prontamente contestati e non pagati dall'istante.

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

i. lo storno di tutte le fatture emesse con contestuale annullamento, blocco della fatturazione e ritiro della procedura di recupero crediti;

ii. liquidazione di un indennizzo per la mancata/ritardata attivazione dell'offerta sottoscritta;

iii. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico e per la sospensione del servizio internet;

iv. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti;

v. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

vi. la liquidazione di un indennizzo per carenza informativa, forme di abuso e mancata lavorazione della risoluzione contrattuale;

vii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“in primo luogo è opportuno precisare che l'impossibilità all'attivazione del servizio ADSL è stata comunicata con lettera del 7 giugno 2018, allegata nel fascicolo istruttorio. Nessun indennizzo quindi per omessa osservanza degli oneri informativi può essere richiesto a TIM che, dopo aver provveduto alle opportune verifiche, informava parte istante di tale circostanze. Inoltre non è possibile riconoscere alcun indennizzo per la pretesa tardiva attivazione, in quanto nel caso di specie di applicano le condizioni broadband, in cui i tempi di attivazione previsti sono pari ai 30 giorni solari, ma solo nell'eventualità che sia attiva una linea telefonica. Invece nel caso di attivazione del servizio Broadband nei profili con modem/router e CD autoinstallante o con intervento tecnico presso il domicilio del cliente per l'installazione il tempo massimo di attivazione è di 50 giorni solari, che decorrono, come nel caso di specie, a partire dal primo giorno successivo a quello di attivazione della linea telefonica. Riguardo al malfunzionamento – generico e non adeguatamente specificato – sul collegamento attivo sulla linea n. 0973447xxx vale la rappresentazione avversa, secondo cui parrebbe avere avuto una durata piuttosto contenuta e, comunque, parziale almeno con riferimento alla componente fonia. Nella denegata ipotesi in cui si dovesse ritenere fondati gli addebiti nei confronti di TIM, si rileva come da giurisprudenza costante AGCOM, la mancata lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non sia produttiva di nessun indennizzo, ad eccezione di una declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente alla richiesta di cessazione. Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, l'indennizzo spettante deve essere calcolato in maniera omnicomprensiva, considerando valida la risposta cumulativa fornita dall'operatore, in conformità a quanto previsto dalla delibera 347/18/CONS. per quanto concerne le spese di procedure, si rileva che l'istante si limita a chiedere genericamente delle spese di procedura, senza dimostrare alcunchè a riguardo come diversamente disciplina l'articolo 20, comma 6 della delibera 203/18/CONS”*.

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.

In via preliminare, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno di tutte le fatture emesse con contestuale annullamento, blocco della fatturazione e ritiro della procedura di recupero crediti deve ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente agli importi contestati, in quanto difformi ed eccedenti rispetto a quelli convenuti in sede di adesione contrattuale, a esclusione degli importi riferiti al solo servizio telefonico, comunque usufruito a far data dal 12 aprile 2018. Pertanto, in accoglimento del primo *petitum*, la società TIM S.p.A. sarà tenuta a stornare tutti gli importi afferenti ai servizi non usufruiti, nonché a quelli imputati a titolo di recesso anticipato, in ragione dell'inadempimento contrattuale accertato all'esito delle risultanze istruttorie per le motivazioni che seguono.

Nel merito, si deve evidenziare che in ordine alla mancata/ritardata attivazione dell'offerta "*Tuttofibra+Router-DNI-FTTCAB 2 Canali*" sull'utenza telefonica n. 0973447xxx, oggetto di contestazione, l'articolo 5, comma 1, delle Condizioni generali di contratto offerta "*Fibra*" di TIM prevedendo 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*".

Tuttavia, nel caso di specie, va evidenziato che la predetta tempistica contrattuale di attivazione deve intendersi superata dall'impegno assunto dall'operatore di attivazione dei servizi in sede di intervento tecnico *in loco* concordato per la data del 30 marzo 2018, come da documentazione agli atti. Tale impegno induce al riconoscimento di una situazione di legittimo affidamento dell'istante in ordine alla data certa di attivazione del servizio; peraltro, l'operatività di tale principio, come espresso dalla Corte di Cassazione, sez. II civile nella sentenza del 10 gennaio 2013, n. 477, è assoggettato al limite del rispetto del principio di buona fede e correttezza, da intendersi, tra l'altro, come 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., pur rispettando la data del 30 marzo 2018 fissata per l'intervento tecnico propedeutico all'attivazione, non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo mediante in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica, né ha prodotto al riguardo idoneo rapporto di installazione e/o configurazione. Sul punto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare 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. L'unica informativa resa all'istante, peraltro carente in quanto non circostanziata, si rinviene nella nota del 19 giugno 2018, come asserito dall'istante e confermato preliminarmente in memoria dall'operatore medesimo. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., con riferimento

alla mancata/ritardata attivazione del servizio internet in tecnologia Fibra inerente alla risorsa numerica n. 0973447xxx può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 30 marzo 2018 (*dies a quo*, coincidente con la data di intervento tecnico in loco) al 20 giugno 2018 (data di richiesta di risoluzione contrattuale), per il numero complessivo di 82 giorni. A fronte di tale inadempimento 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 4, comma 1, del *Regolamento 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 che però va computato con aumento di un terzo e in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, commi 2 e 3, del *Regolamento indennizzi*.

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione parziale del servizio telefonico, inibito per le sole chiamate in entrata dal 30 marzo 2018 all'11 aprile 2018 per il numero di 12 giorni, da computarsi secondo il parametro previsto dall'articolo 6, comma 2, del *Regolamento indennizzi*; parametro che però va computato in misura del doppio, attesa la natura business dell'utenza interessata dal disservizio. Infatti, sul punto la società TIM S.p.A. si è soffermata sulla “*durata piuttosto contenuta e, comunque, parziale almeno con riferimento alla componente fonia*” della sospensione, senza però addurne le motivazioni giuridiche e/o tecniche sottese che hanno causato il disservizio occorso.

Laddove, la richiesta dell'istante sempre al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio di accesso a internet non può ritenersi accoglibile, atteso che la mancata erogazione del predetto servizio, riferita al medesimo arco temporale, è assorbita dalla misura indennitaria di cui *supra*.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti, atteso che la società TIM S.p.A., impossibilitata all'attivazione dell'offerta in tecnologia Fibra, si è limitata a fatturare importi difformi a quelli convenuti contrattualmente, per i quali in via preliminare, nella presente parte motiva, si ritiene di disporre lo storno, di cui sopra.

Laddove, la richiesta dell'istante di cui al punto v., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo scritto inviato a mezzo PEC del 21 aprile 2018, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale “*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società TIM S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di regolarizzazione contabile neppure in sede di conciliazione. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 21 aprile 2018, in considerazione dei 205 giorni intercorrenti dal 21 maggio 2018 (scaduti i 30

giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 12 dicembre 2018, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Basilicata, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo. Al riguardo va presa in considerazione l'asserzione mossa dall'operatore in ordine alla "risposta cumulativa" facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio*".

Di seguito, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto vi., di liquidazione di un indennizzo per carenza informativa, forme di abuso e mancata lavorazione della risoluzione contrattuale, atteso che a fronte della ritardata lavorazione della disdetta contrattuale e della conseguente fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

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, 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 C.A. Costruzioni 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 all'utenza telefonica business n. 0973447xxx, mediante lo storno di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione dei servizi a far data dal conto n. 8T00278356, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro della pratiche di recupero crediti.

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 1.640,00 (milleseicentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 20,00 pro die per il numero di 82 giorni di

mancata attivazione dell'offerta "*Tuttofibra+Router-DNI-FTTCAB 2 Canali*" inerente all'utenza telefonica n. 0973447132, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1 e 13, commi 2 e 3, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 72,00 (settantadue/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 pro die per il numero di 12 giorni di parziale interruzione del solo servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0973447132, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 2 e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*;

iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo indennizzo computato nella misura massima, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, 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.

Roma, 17 ottobre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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