

DELIBERA N. 145/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MELONI/ TIM S.P.A.
(GU14/105897/2019)**

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*”, 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. Meloni del 2 aprile 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Meloni, intestatario dell'utenza telefonica n. 0782622xxx, contesta la mancata attivazione dell'offerta commerciale "Tim Connect + ADSL" da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di maggio 2018 sottoscriveva un contratto di abbonamento che prevedeva l'attivazione del servizio telefonico e la contestuale attivazione del servizio ADSL, previa migrazione della predetta risorsa numerica da TISCALI ITALIA. A fronte di quanto richiesto, la società TIM S.p.A. si limitava all'emissione di fatture, ma non provvedeva alla fornitura della predetta offerta e alla consegna del modem in comodato, dedicato alla fruizione del servizio di connettività. Pertanto, in data 25 ottobre 2018 l'istante richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento.

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

- i. liquidazione degli indennizzi per la mancata attivazione dell'offerta dal 16 maggio 2018 al 24 novembre 2018;
- ii. lo storno e il rimborso degli importi fatturati per la mancata fruizione dei servizi.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue «*non risulta rispondente al vero quanto lamentato in questa sede da controparte, vale a dire che nessun'attivazione veniva posta in essere da parte dell'esponente società, con conseguente preteso inadempimento da parte di quest'ultima. Dalle verifiche svolte internamente, infatti, la linea n. 0782622xxx risulta correttamente configurata e funzionante in TIM a partire dal 16 maggio 2018, come si evince sia dalle risultanze delle schermate wholesale (DAC 9 maggio 2018, DES 10 maggio 2018), che dagli addebiti contenuti nella fattura di giugno 2018. Per giunta, ad ulteriore smentita delle avverse doglianze, sulla fattura di luglio 2018 è presente del traffico voce. TIM riceveva richiesta di rientro da OLO Tiscali in data 17 aprile 2018 con offerta "Tim Connect Base"; il successivo 3 maggio emetteva ordinativo di rientro con offerta "Tim Connect Base" e "modem combo" in comodato gratuito, oltre al servizio di assistenza a pagamento "Tim Expert" per 26 rate mensili. Il sig. Meloni, tuttavia, in assenza di reclamo, ometteva di pagare o pagava con ritardo tutte le fatture, così come documentano le lettere di sollecito di pagamento del 10 agosto 2018 e del 2 ottobre 2018. La linea così subiva una prima sospensione amministrativa in data 23 ottobre 2018 e, il giorno successivo, parte istante reclamava tramite servizio Clienti 187 di essere attivo solo per la componente fonia,*

perché da sempre in attesa dell'installazione del tecnico. Ciononostante, in senso totalmente opposto e contrario a tale segnalazione, il sig. Meloni formulava apposita richiesta di disattivazione in data 25 ottobre 2018, lamentando di non avere ricevuto il modem, né la comunicazione di username e password generata per la prima attivazione della connessione a internet. Alla luce dello scenario descritto, gli addebiti di parte avversa risultano quindi se non totalmente destituiti di fondamento, quantomeno contenuti, al più, entro la diversa fattispecie del malfunzionamento del servizio ADSL, non della mancata attivazione, ove al sig. Meloni dovesse essere stata effettivamente impedita la fruizione a causa della mancata consegna del modem».

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, dalla documentazione presente nel fascicolo documentale ed in particolare dai dettagli di consumo presenti nelle fatture allegate in copia si deve rilevare la presenza di traffico telefonico a far data dal 16 maggio 2018, data effettiva di attivazione dell'offerta commerciale "*Tim Connect*". Pertanto, la *res controversa* attiene alla parziale attivazione dell'offerta commerciale richiesta dall'istante, previo trasferimento della risorsa numerica dal precedente operatore; circostanza peraltro confermata dalla discrasia tra la richiesta del 17 aprile 2018 di rientro ULL con tipologia "*Tim Connect + ADSL*", così come inserita e descritta dalla copia delle schermate *Wholesale* e la tipologia del rientro attivata in data 16 maggio 2018 "*Tim Connect Base*" e correttamente fatturata, come peraltro riconosciuto dalla società medesima.

Tanto premesso, in ordine alla mancata attivazione del servizio ADSL associato al contratto "*Tim Connect*" inerente all'utenza telefonica n. 0782622xxx, 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 a tale tempistica contrattuale, a fronte della adesione del 17 aprile 2018, deve ravvisarsi la mancata attivazione del servizio ADSL entro il termine prefissato, atteso che la società TIM S.p.A. non ha ultimato la procedura di attivazione nella data del 6 giugno 2018.

Al riguardo, 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, che hanno determinato il *provisioning* del solo ordinativo di rientro in ULL con tipologia "*Tim Connect Base*", in luogo della tipologia richiesta "*Tim Connect + ADSL*". Peraltro, detta società non ha addotto alcuna motivazione giuridica e/o amministrativa in ordine alla mancata consegna del modem; elemento fattuale ancor più rilevante se rapportato alla tipologia dell'offerta commerciale richiesta dal sig. Meloni, comprensiva del servizio di assistenza a pagamento "*Tim Expert*" con voce di addebito presente nelle fatture.

Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, secondo il quale "*l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato 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 è circoscritta al periodo di riferimento intercorrente dal 7 giugno 2018 al 25 ottobre 2018 (data quest'ultima di richiesta di cessazione contrattuale), per il numero complessivo di 140 giorni. A fronte di tale inadempimento, in accoglimento della richiesta di cui al punto i., non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi in base al parametro di euro 7,50 dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

Da ultimo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di rimborso e/o storno dei soli importi fatturati per il servizio mai attivato, atteso che la mancata consegna del modem e l'acclarata mancata attivazione del servizio ADSL ha di fatto reso impossibile l'utilizzo da parte dell'istante del servizio di connettività dati, costringendo l'istante a richiedere la cessazione del contratto di abbonamento in ragione della mancata risoluzione della problematica da parte dell'operatore.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Meloni 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 n. 0782622xxx mediante lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati a fronte di un servizio non usufruito, con ritiro contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica 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 1.050,00 (millecinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 140 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0782622xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 4, commi 1 e 2, 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