

DELIBERA N. 145/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PRIORELLI / TIM S.P.A.
(GU14/142637/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 2020;

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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza del sig. Priorelli del 29 giugno 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Priorelli, intestatario dell'utenza telefonica n. 0734226xxx, contesta la ritardata attivazione dell'offerta “*TIM Connect Gold*” da parte della società TIM S.p.A., con conseguente sospensione dei servizi e fatturazione di importi difforni da quelli prospettati in sede di adesione contrattuale.

In particolare, l'istante, già cliente Fastweb, ha rappresentato di aver aderito mediante canale *web*, in data 8 luglio 2018, all'offerta “*TIM Connect Gold*”, previa migrazione della predetta numerazione attiva con la società Fastweb S.p.A. Di seguito, la società Fastweb S.p.A. comunicava la sospensione dei servizi a far data dal 16 agosto 2018; laddove la società TIM S.p.A., solo a seguito di numerosi solleciti e reclami telefonici, comunicava la data del 23 agosto 2018 per l'appuntamento tecnico *in loco*, propedeutico all'attivazione dei servizi. Tuttavia, l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico a far data dal 16 agosto 2018 e dalla data successiva del 21 agosto 2018 anche la sospensione del servizio di connettività. A seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo del CORECOM Marche, e comunque con ritardo rispetto al termine ivi previsto del 26 settembre 2018, in data 12 ottobre 2018 la società TIM S.p.A. attivava solo il servizio telefonico; mentre il servizio di connettività in tecnologia Fibra veniva attivato in data 17 ottobre 2018. Inoltre, a seguito dell'attivazione dei servizi, in concomitanza con la ricezione delle prime fatture l'istante riscontrava voci di addebito

non riconosciute, e pertanto contestava con reclamo scritto inviato a mezzo PEC dell'8 gennaio 2019 la fatturazione difforme ed eccedente rispetto a quella contrattualmente convenuta. Senza fornire alcun riscontro, 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 degli importi contestati e l'applicazione delle condizioni economiche prospettate in sede di adesione contrattuale;

ii. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico e del servizio di connettività in tecnologia Fibra in conformità all'offerta sottoscritta;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio accessorio *TIM Vision* fino la 17 ottobre 2018;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 16 agosto 2018 al 12 ottobre 2018 e per la sospensione del servizio Fibra dal 21 agosto 2018 al 17 ottobre 2018;

v. la liquidazione di un indennizzo per il disservizio occorso nella procedura di passaggio tra operatori ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi;

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

vii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami e per mancato rispetto degli oneri informativi;

viii. la liquidazione di un indennizzo per carenza informativa, forme di abuso e mancato rispetto degli oneri informativi sulla fatturazione difforme, e per mancata ottemperanza al provvedimento del CORECOM Marche;

ix. il rimborso delle spese procedurali.

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

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, si deve far presente che, con il deposito dell'istanza di conciliazione il sig. Priorelli ha avviato la procedura di definizione della controversia anche nei confronti della società Fastweb S.p.A., avente quindi il medesimo oggetto. Il

relativo procedimento si è concluso con verbale di accordo parziale in ragione dell'accordo raggiunto tra l'istante e la società Fastweb S.p.A. in data 15 aprile 2019, in cui veniva formalizzato l'impegno della società Fastweb S.p.A. alla liquidazione degli indennizzi a copertura dei disservizi occorsi.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno di tutte le fatture emesse con contestuale annullamento, nonché applicazione delle condizioni economiche prospettate in sede di adesione contrattuale e blocco della fatturazione deve ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente agli importi contestati, in quanto difforni ed eccedenti rispetto a quelli convenuti in sede di adesione contrattuale. 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 a qualsiasi titolo imputati purché eccedenti l'offerta "*TIM Connect Gold*", 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 ritardata attivazione dell'offerta "*TIM Connect Gold*" sull'utenza telefonica n. 0734226xxx, 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 23 agosto 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. *non solum* non ha rispettato la data del 23 agosto 2018 fissata per l'intervento tecnico propedeutico all'attivazione, *sed etiam* 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. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., con riferimento alla ritardata attivazione dell'offerta "*TIM Connect Gold*", può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio inerente al servizio telefonico segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 23 agosto 2018 (*dies a quo*, coincidente con la data di intervento tecnico *in loco*) al 12 ottobre 2018 (data di richiesta

di risoluzione contrattuale), per il numero complessivo di 50 giorni. Laddove la ritardata attivazione del servizio *internet* in tecnologia Fibra si è protratto per il numero complessivo di 55 giorni dal 23 agosto al 17 ottobre 2018. 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 per la sola componente dati, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio accessorio “TIM Vision”, computato secondo il parametro di euro 1,00 pro die per il numero complessivo di 55 giorni dal 23 agosto 2018 al 17 ottobre 2018, in ragione della relativa gratuità prevista dall'offerta, ai sensi del comma 3, del sopra citato articolo.

Di contro, le richieste dell'istante di cui ai punti iv. e v., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi e per cambio operatore non possono ritenersi accoglibili, atteso che la mancata erogazione di entrambi i servizi, riferita al medesimo arco temporale, è assorbita dalla misura indennitaria di cui *supra*. Peraltro, a fronte dell'accertata sospensione disposta da Fastweb S.p.A. a far data dal 16 agosto 2018, l'istante è stato già ristorato dal predetto operatore, giusto verbale del 15 aprile 2019.

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

Invece, la richiesta dell'istante di cui al punto vii., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, sia pure segnatamente al solo scritto inviato a mezzo PEC dell'8 gennaio 2019, 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; laddove le precedenti note allegate al fascicolo documentale si sostanziano in mere diffide ad adempiere. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 8 gennaio 2019, in considerazione dei 67 giorni intercorrenti dal 7 febbraio 2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 15 aprile 2019, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Marche, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 167,50 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro. Al riguardo va presa in considerazione il

principio di “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 viii., di liquidazione di un indennizzo per carenza informativa, forme di abuso, atteso che a fronte 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 ix., 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 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. Priorelli 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. 0734226xxx, mediante lo storno degli importi fatturati in eccedenza, in conformità alle condizioni economiche prospettate in sede contrattuale, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro delle eventuali 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 375,00 (trecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 50 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico inerente all’utenza telefonica n. 0734226xxx, secondo quanto previsto dall’articolo 4, comma 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*;
- ii. euro 550,00 (cinquecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 55 giorni di

mancata attivazione del servizio di connettività in tecnologia Fibra inerente all'utenza telefonica n. 0734226xxx, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1 e 2, e 13, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

iii. euro 55,00 (cinquantacinque/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 55 giorni di ritardata attivazione del servizio accessorio “TIM Vision” inerente all'utenza telefonica n. 0734226xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 3, del *Regolamento indennizzi*;

iv. euro 167,50 (centosessantasette/50) a titolo indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'8 gennaio 2019, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

5. 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.

6. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 31 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone