

DELIBERA N. 166/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MICELI / TIM S.P.A.
(GU14/94119/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 aprile 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;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

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. Miceli del 8 marzo 2019 assegnata per competenza a questa Autorità in data 9 marzo 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Miceli, intestatario dell'utenza telefonica n. 0965782xxx, 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 Vodafone Italia, ha rappresentato di aver aderito in data 27 aprile 2018, all'offerta “*TIM Connect Gold*” in tecnologia Fibra al costo di € 26,90 mensili, previa migrazione della predetta numerazione attiva con la società Vodafone Italia S.p.A. Tuttavia, la società TIM S.p.A. provvedeva all'attivazione della sola componente voce con applicazione dell'offerta “*Tutto Voce*” al costo non concordato di € 33,76 mensili oltre iva e a far data dal 10 luglio 2018 l'istante riscontrava la sospensione del servizio di connettività. Nonostante il reclamo inviato a mezzo PEC in data 7 agosto 2018, reiterato in data 6 settembre 2018, la predetta società non provvedeva

alla consegna del modem e all'attivazione dell'offerta sottoscritta, neppure a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo del CORECOM Calabria. Infatti, il servizio di connettività in tecnologia Fibra veniva attivato solo in data 29 marzo 2019 con notevole ritardo rispetto al termine previsto contrattualmente. 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 dall'istante.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio di connettività in tecnologia Fibra in conformità all'offerta sottoscritta;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio di connettività dal 10 luglio 2018;
- iii. il rimborso degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue; *“dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si rileva che in data 27 aprile 2018 l'istante richiede tramite web il rientro in Telecom dell'utenza in contestazione con l'offerta Tim Connect ADSL. In data 16 maggio 2018 l'utenza rientra solo per la fonia con l'offerta Tutto Voce, ed in pari data viene emesso OL di attivazione. Tale OL viene annullato per rinuncia dell'istante in quanto non più interessato. L'art. 5, comma 1 delle Condizioni contrattuali Fibra stabilisce che: “il servizio è attivato da Telecom entro 60 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto”. Appare evidente che l'annullamento dell'OL di attivazione è stato determinato dalla rinuncia da parte dell'utente il quale non ha voluto attendere i tempi tecnici per l'attivazione del servizio Fibra. Si rileva che non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi lamentati. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. L'istante in data 23 ottobre 2018 l'utente avvia processo di riattivazione d'urgenza art. 5 per la mancata attivazione del servizio fibra. A seguito di ciò dopo aver accertato l'effettiva appartenenza del circuito adsl ancora attivo con OLO, tra l'altro confermati dai vari ordini di conversione in fibra nel frattempo emessi e scartati per KO consistenza, dopo i vari tentativi di far effettuare il V.O. utile per il rientro dell'adsl attraverso la sovrascrittura e dopo cessazione dell'adsl inviata dall'utente a gennaio 2019, l'OLO in*

data 06 marzo 2019 cessa l'adsl e la società convenuta emette OL di rientro adsl espletato in data 13 marzo 2019 ed in data 15 marzo 2019 viene emesso OL di conversione in fibra espletato in data 19 marzo 2019. Si rileva, pertanto, che le dinamiche che hanno determinato il ritardo del rientro della linea adsl, non sono imputabili alla società convenuta, ma causate da fatti non attribuibili alla società convenuta (l'art. 4 comma 3 delle C.G.A. stabilisce che: "il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom".) Appare fondamentale evidenziare che poiché la componente adsl è rientrata in Telecom solo a Marzo 2019 eventuali interruzioni devono essere imputati all'OLO gestore del servizio. Per le motivazioni su esposte, non si ravvedono responsabilità contrattuali della TIM S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale".

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.

Nel merito, si deve evidenziare che in ordine alla ritardata attivazione dell'offerta "TIM Connect Gold" sull'utenza telefonica n. 0965782xxx, oggetto di contestazione, 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".

Tanto premesso, nel caso di specie, a fronte della richiesta dell'istante di adesione contrattuale del 27 aprile 2018 la società TIM S.p.A. *non solum* non ha rispettato la tempistica massima del 26 giugno 2018 prevista per l'attivazione, *sed etiam* non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo 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 delle 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. Invece da quanto emerso in istruttoria, la società TIM S.p.A. si è limitata a imputare la mancata attivazione alla intervenuta "rinuncia" dell'istante, senza però documentare l'asserito, ma non provato, atto abdicativo. Al riguardo, si deve poi evidenziare che la sussistenza dei due reclami scritti inviati dall'istante nelle date rispettivamente del 7 agosto 2018 e del 6 settembre 2018, allegati in copia al fascicolo documentale, comprova l'assenza di qualsivoglia *actus contrarius* all'attivazione del servizio, più volte sollecitata sia in fase di reclamo che in pendenza della procedura conciliativa. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto i., 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 solo servizio di connettività segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 26 giugno 2018 (*dies a quo*, coincidente con la tempistica massima del servizio in tecnologia Fibra) al 29 marzo 2019 (data di effettiva attivazione), per il numero complessivo di 276 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 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 che però va computato con aumento di un terzo in ragione della tecnologia Fibra richiesta, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

Di contro, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio di connettività a far data dal 10 luglio 2018, 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*.

Invece, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di rimborso degli importi fatturati in difformità alle condizioni economiche prospettate in sede di adesione contrattuale deve ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente agli importi contestati. Pertanto, in accoglimento del terzo *petitum*, la società TIM S.p.A. sarà tenuta a rimborsare tutti gli importi 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.

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. Miceli 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. 0965782xxx, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza, in conformità alle condizioni economiche prospettate in sede contrattuale, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a

decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 2.760,00 (duemilasettecentosessanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 276 giorni di mancata attivazione del servizio di connettività in tecnologia Fibra inerente all'utenza telefonica n. 0965782xxx, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1 e 2, e 13, comma 2, 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 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 aprile 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