

DELIBERA N. 173/19/CIR

**FRANZESE / TIM S.P.A.
(GU14/110418/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 novembre 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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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. Franzese dell'11 aprile 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Franzese, intestatario dell'utenza telefonica n. 0559123xxx, contesta la mancata attivazione dell'offerta commerciale "*Tim Smart*" da parte della società TIM S.p.A., nonché la successiva perdita della numerazione storica.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di febbraio 2018 aderiva all'offerta commerciale "*Tim Smart*" che prevedeva l'attivazione del servizio telefonico e la contestuale attivazione del servizio ADSL al costo mensile di euro 29,90. Di seguito, in data 8 marzo 2018 l'istante riscontrava l'immotivata sospensione di entrambi i servizi. Solo in data 18 aprile 2018 la società TIM S.p.A. si attivava a rendere funzionante il solo servizio telefonico, costringendo l'istante all'attivazione di una SIM dati Vodafone. Tuttavia, nonostante il servizio ADSL non fosse attivato, alla ricezione della fattura del mese di maggio 2018 l'istante riscontrava l'addebito di importi non dovuti in quanto afferenti all'offerta "*Internet Senza Limiti*" mai richiesta, in luogo dell'offerta "*Tim Smart*" sottoscritta contrattualmente. A fronte delle numerose contestazioni rimaste inevase, in data 9 maggio 2018 l'istante richiedeva la disdetta contrattuale. Successivamente in data 31 maggio 2018 l'istante veniva contattato da un operatore del servizio assistenza clienti, che gli forniva rassicurazioni in ordine all'immediata attivazione di entrambi i servizi previsti dall'offerta commerciale sottoscritta. Ciononostante, la linea telefonica veniva cessata in data 18 giugno 2018 e non rientrava più nella propria disponibilità, neppure a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo adottato nel mese di giugno 2018 dal CORECOM Toscana.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dall'8 marzo 2018;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL dal mese di gennaio 2018 al mese di ottobre 2018;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi accessori "*Mail*", "*Sms*", "*Internet Pay*";
- iv. il rimborso dell'importo di euro 10,94 per l'acquisto della SIM dati Vodafone e la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi/profilo tariffari non richiesti;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- vi. lo storno degli importi fatturati dal mese di maggio al mese di luglio 2018;
- vii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita del numero storico.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “*dalle verifiche interne risulta che il sig. Franzese ha richiesto in data 1 marzo 2018 tramite canale web il rientro in TIM da OLO Wind con profilo Internet Senza Limiti, come chiaramente evincibile dal VO e dallo scontrino ordine. È pertanto in primo luogo del tutto infondata, in quanto smentita per tabulas la contestazione relativa alla pretesa errata attivazione da parte di TIM del profilo tariffario Internet Senza Limiti, in luogo del profilo Tim Smart asseritamente richiesto, non potendosi pertanto riconoscere all'istante alcuno storno e/o indennizzo al riguardo. La linea risulta peraltro correttamente rientrata in TIM in data 5 aprile 2018, con attivazione tanto del servizio fonia che del servizio internet. E' pertanto evidente, ferma l'eccezione di incompetenza sopra svolta, l'impossibilità di attribuire a TIM la pretesa sospensione asseritamente riscontrata dall'8 marzo 2018, non essendo la linea de qua ancora rientrata in TIM a quella data. Con specifico riguardo al servizio ADSL, occorre inoltre precisare che il sig. Franzese ne ha segnalato il malfunzionamento soltanto in data 5 maggio 2018 e TIM ha tempestivamente provveduto al ripristino della corretta funzionalità dello stesso già dal giorno successivo. In data 7 maggio 2018, a seguito di una nuova segnalazione di malfunzionamento, non essendo stata riscontrata alcuna anomalia imputabile a TIM, i tecnici hanno poi proposto al sig. Franzese un intervento tecnico in loco per verificare le ragioni della lamentata assenza di navigazione, ma l'istante ha rifiutato l'intervento, domandando invece la cessazione della linea. Inoltre è infondata la richiesta di rimborso dell'importo di euro 10,94 per costi di internet sopportati con alto operatore, non essendo la Sim neppure intestata al sig. Franzese. Da ultimo occorre rilevare l'assoluta infondatezza della richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, non solo in quanto l'istante non ha in alcun modo provato la titolarità della stessa “da oltre venti anni”, ma soprattutto in quanto il sig. Franzese ha espressamente richiesto la cessazione della linea in data 9 maggio 2018, correttamente espletata da TIM il 14 giugno 2018. Ciò premesso, si richiede di respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto”.*

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico deve ritenersi accoglibile sia pure segnatamente al periodo intercorrente dal 10 aprile 2018 (*dies a quo* coincidente con la prima data di segnalazione di guasto tracciata nel *report* di *trouble tickets*, parte integrante della memoria prodotta da TIM) al 18 aprile 2018 (data di risoluzione del disservizio) per il numero complessivo di 9 giorni, atteso che sebbene la sospensione si sa palesata a far data dall'8 marzo 2018, la società Tim S.p.A. ha documentato che il rientro della numerazione è avvenuto solo in data 5 aprile 2018 e l'istante ha segnalato il guasto solo in data 10 aprile 2018. Per l'accertato disservizio come sopra circoscritto trova

applicazione l'indennizzo, computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

In via generale, in ordine alla mancata attivazione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0559123xxx, 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 1 marzo 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 21 aprile 2018. Nel corso della presente procedura, detta Società non ha dimostrato di avere assolto diligentemente agli oneri informativi, limitandosi ad asserire il solo rifiuto del cliente all'intervento tecnico in loco, senza peraltro fornire alcuna evidenza documentale al riguardo. La società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare, entro la tempistica prevista, l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione del servizio di connettività, 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 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 circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 22 aprile 2018 al 9 maggio 2018 (data quest'ultima di richiesta di cessazione contrattuale), per il numero complessivo di 102 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 previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, in misura di euro 7,50.

Diversamente non accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante al punto iii., di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi accessori "*Mail*", "*Sms*", "*Internet Pay*", atteso che dalla copia dello *screenshot* del riepilogo di attivazione dell'offerta commerciale non si evince alcuna relativa richiesta dell'istante di fornitura degli stessi. Diversamente, non accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di rimborso degli ulteriori costi sostenuti con altro operatore e di liquidazione di un indennizzo per servizio/profilo tariffario non richiesto, in quanto dalla copia del *verbal order* e dallo scontrino commerciale si evince l'ordinativo di attivazione dell'offerta "*Internet Senza Limiti*", senza menzione alcuna dell'offerta "*Tim Smart*" come asserito e non provato dall'istante medesimo. Del pari, non accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative alla questione controversa può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Di converso accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto vi., di storno degli importi fatturati dal mese di maggio 2018, ovvero di quelli successivi alla dismissione della linea telefonica.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto vii., afferente alla perdita della numerazione deve ritenersi accoglibile, atteso che in sede di controdeduzioni l'istante ha documentato che, a seguito della richiesta di cessazione contrattuale, formalizzata ed inviata dall'istante in data 9 maggio 2018, veniva contattato da un operatore del servizio assistenza clienti, che gli forniva rassicurazioni in ordine all'immediata attivazione di entrambi i servizi previsti dall'offerta commerciale sottoscritta. Nello specifico, l'istante ha provato il *contrarius actus* ovvero la revoca della disdetta contrattuale, con espressa allegazione della copia della mail di TIM del 4 giugno 2018 recante la seguente dicitura: “*gent.le sig. Franzese, come da telefonata intercorsa in data 31 maggio u.s., siamo a confermarLe l'annullamento della richiesta di disdetta dell'8 maggio 2018*”; peraltro, l'istante medesimo ha dimostrato di avere inoltrato ulteriore richiesta in ordine alla riattivazione della risorsa numerica, di cui si controverte, mediante il deposito in data 4 giugno 2018 dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Toscana, ai sensi dell'articolo 5, del *Regolamento*.

Va rilevato, nel caso di specie, che la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione deve essere computata nella misura massima, secondo la disposizione di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, accertato l'utilizzo da parte del sig. Franzese della stessa a far data dall'anno 2000, come si evince dalla copia della fattura n. RL01691047 del 7 aprile 2008, allegata in copia nel fascicolo documentale.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Angelo Franzese nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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 54,00 (cinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 *pro die* per il numero di 9 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0559123xxx, secondo quanto disposto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

ii. euro 102,00 (centodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per la mancata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto disposto dall'articolo 4, commi 1 e 3, del *Regolamento indennizzi*.

iii. euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica n. 0559123xxx, quale importo massimo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0559123xxx, mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, fatturati dal mese di maggio 2018, ovvero di quelli successivi alla dismissione della linea telefonica fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

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, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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