



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 182/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
POLETTI / TIM S.P.A.
(GU14/741/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 ottobre 2018;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/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 “*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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza della sig.ra Poletti, dell'8 maggio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Poletti, erede del *de cuius* sig. Giorgio Poletti, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815784XXX, contesta la sospensione della linea telefonica, conseguente alla mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società TIM S.p.A., previo trasferimento della risorsa numerica dal precedente operatore Fastweb S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 1 giugno 2017 aderiva all'offerta commerciale *Tim Smart*, comprensiva del servizio telefonico, del servizio ADSL al costo mensile di euro 9,90 per i primi tre mesi, comunicando contestualmente il codice di migrazione per il passaggio della numerazione attestata su rete Fastweb, nonché le credenziali bancarie per l'addebito in conto corrente.

Di seguito, in data 13 giugno 2017 l'istante riceveva il modem presso il proprio domicilio ed il messaggio di benvenuto da parte dell'operatore; in pari data, riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi che, nonostante le ripetute richieste di assistenza tecnica inoltrate a mezzo mail e telefonicamente, non venivano ripristinati. Pertanto, l'istante si vedeva costretta a richiedere una nuova linea telefonica, attiva con altro operatore a far data dal 26 novembre 2017.

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

- i. il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione di entrambi i servizi dipesa dalla mancata attivazione dell'offerta contrattualizzata;
- ii. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la domanda di risarcimento del danno, di cui al punto i., non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

In via generale si deve premettere che in ordine alla mancata attivazione della linea telefonica che ha generato la sospensione di entrambi i servizi, oggetto di contestazione, l'articolo 4, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento di TIM prevedendo che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, puntualizza al comma successivo, che “[q]ualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a Telecom Italia, non sia possibile rispettare i termini concordati, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date potranno essere confermate o rimodulate da Telecom anche tramite invio SMS. In tal caso, il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni solari precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa”.

Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie emerge che, nel caso di specie, mentre l'istante ha prodotto copia di tutta la documentazione attestante le ripetute richieste di assistenza tecnica per il ripristino dei servizi, la società TIM S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione in ordine all'omessa attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, né ha dimostrato di avere rispettato il proprio onere informativo in relazione ai tempi di realizzazione dell'intervento e agli eventuali impedimenti tecnici o amministrativi.

Invero, dalla documentazione acquisita agli atti si rinviene solo il seguente messaggio informativo “gentile Cliente, benvenuto nel mondo di TIM! Ti comunichiamo che stiamo attivando l'offerta Tim Smart sulla linea telefonica n. 0815784XXX” che ha generato una situazione di legittimo affidamento dell'istante in ordine all'imminente attivazione della predetta offerta. Di poi, a fronte dell'impegno assunto, 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 e nel corso della presente istruttoria detta società avrebbe comunque dovuto fornire evidenza dell'attività di gestione del cliente. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale “ai fini di cui al comma 1 è applicato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'indennizzo 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".

Alla luce di quanto è emerso, 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 3, 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"* per il numero complessivo di 166 giorni di mancata erogazione di entrambi i servizi (voce e ADSL) dal 13 giugno 2017 al 26 novembre 2017.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato personalmente nella presente procedura;

UDITA la relazione del Presidente, 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 della sig.ra Poletti, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.245,00 (milleduecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 166 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 1.245,00, (milleduecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 166 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 30 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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