

DELIBERA N. 184/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DONARINI /TIM S.P.A.
(GU14/171946/2019)**

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. 353/18/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 della sig.ra Donarini, del 10 settembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Donarini, intestataria dell'utenza telefonica n. 0283979xxx, contesta la mancata attivazione dell'offerta commerciale “*Tim Connect + ADSL*” da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver aderito, in data 5 novembre 2018, mediante registrazione vocale, a una proposta di abbonamento che prevedeva l'attivazione del servizio telefonico e la contestuale attivazione del servizio ADSL, previa migrazione della predetta risorsa numerica da Vodafone Italia. A fronte di quanto richiesto, la società TIM S.p.A. si limitava all'attivazione del solo servizio di connettività, ma non provvedeva alla fornitura della predetta offerta e alla consegna del dispositivo dedicato al servizio *TIM Vision*. Nonostante ripetuti reclami, la società TIM S.p.A. non

forniva riscontro alcuno e perseverava nell'emissione di fatture a fronte di un servizio mai attivato.

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

- i. liquidazione degli indennizzi per la mancata attivazione dell'offerta dal 30 novembre 2018;
- ii. lo storno e il rimborso degli importi fatturati per la mancata fruizione dei servizi;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio TIM Vision;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A., nella propria memoria, ha rappresentato quanto segue *“in via preliminare risulta un insoluto pari ad euro 638,60 come da prospetto che si riproduce. Nel merito si evidenzia che in data 6 novembre 2018 è stata aperta un'esigenza di lavorazione per il rientro della linea n. 0283979xxx. La lavorazione è stata effettuata attraverso verbal order dal quale si evince che le condizioni dell'offerta sarebbero state inviate dal partner commerciale di TIM. In data 30 novembre 2018 la linea risultava attiva in CRM sia con l'ADSL sia con la RTG. La data Ricezione Ordine (DRO) è del 7 novembre 2018, la Data di Attesa Consegna (DAC) è del 17 novembre 2018, effettivamente espletata in pari data, come da schermate che si producono. In data 5 dicembre 2018 è stata inviata la Welcome Letter per l'attivazione dell'offerta. In data 5 aprile 2019 l'odierno istante ha inviato un reclamo scritto con cui contestava la mancata attivazione della fonia, la mancata consegna del decoder TIM Vision, la discordanza tra il contratto sottoscritto e gli importi addebitati. Dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete risulta che l'offerta attivata era la “Tim Connect base limited edition” ovvero è stato applicato uno sconto di euro 2,00 per sempre, per cui l'offerta dal prezzo standard di euro 28,90 era scesa ad euro 26,90 (incluso il servizio TIM Vision”. L'offerta “Tim Connect base limited edition” prevedeva le chiamate a consumo. Si evidenzia che non sono presenti segnalazioni di guasto per fonia e ADSL e come certificato da open access la linea sia fonia che ADSL era funzionante. Nessuna interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra gli operatori era avvenuta. Inoltre, si dà atto che il reclamo del 5 aprile 2019 è stato gestito nei termini stabiliti in data 8 maggio 2019. Infine, si rende noto che in data 8 febbraio 2019 è stato inviato un sollecito di pagamento ed a seguito del quale in data 31 maggio 2019 la linea è stata sospesa. Successivamente in data 3 luglio 2019 è stata inviata la risoluzione contrattuale della linea e in data 16 settembre 2019 la linea risulta essere stata cessata per morosità. Per quanto sopra esposto, TIM chiede di rigettare l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti”*.

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, va rilevato che 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 7 novembre 2018 di rientro ULL con tipologia "Tim Connect + ADSL", così come descritta dall'istante, e la lavorazione tracciata nella copia delle schermate *Wholesale* riportate nel corpo della memoria di TIM; nello specifico, dalla relativa disamina emerge il tracciato della chiusura in data 30 novembre 2018 dell'ordine di *delivery* di attivazione NIP (nativo OLO) con esito Positivo (OK) che non può assurgere a prova di piena funzionalità dell'impianto alla luce del successivo ordinativo di attivazione emesso in data 21 gennaio 2019, come certificato dalla copia della schermata *Open Access*.

Tanto premesso, in ordine alla mancata attivazione del solo servizio telefonico associato al contratto "Tim Connect + ADSL" inerente all'utenza telefonica n. 0283979xxx, oggetto di contestazione, si deve evidenziare che la società TIM S.p.A. non ha ultimato la procedura di attivazione nella data del 30 novembre 2018, prevista come DAC (Data di Attesa Consegna).

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 configurazione del servizio di connettività. Inoltre, detta Società, pur asserendo la piena funzionalità della linea telefonica in entrambe le componenti (RTG e dati), non ha poi fornito alcuna prova del dettaglio dei consumi segnatamente al volume di traffico telefonico registrato in entrata e in uscita. Per di più va anche rilevato che proprio sulla base di quanto asserito in memoria e di seguito riportato "l'offerta Tim Connect base limited edition prevedeva le chiamate a consumo" l'esibizione da parte dell'operatore della documentazione di dettaglio del volume di traffico, con fatturazione a consumo poiché non rientrante nella categoria *Flat*, sarebbe stata causa di esonero da responsabilità in ordine alla doglianza sollevata dall'istante.

Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, comma 2, del Regolamento sugli 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 motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio 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 telefonico è circoscritta al periodo di riferimento intercorrente dal 30 novembre 2018 al 3 luglio 2019 (data quest'ultima di comunicazione di cessazione contrattuale), per il numero complessivo di 215 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 *pro die* dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Può ritenersi accoglibile anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso e/o storno dei soli importi fatturati per il servizio mai attivato a far data dal 30 novembre 2018 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

Parimenti accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante al punto iii., di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio "*Tim Vision*" computato nella misura massima di euro 100,00, in ragione della relativa gratuità prevista dall'offerta richiesta, ai sensi del comma 3, del sopra citato articolo.

Da ultimo, non accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto l'assenza di riscontro alle segnalazioni relative alla mancata attivazione dell'offerta sottoscritta può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 Donarini 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. 0283979xxx mediante lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati a far data dal 30 novembre 2018, con emissione di note di credito e ritiro contestuale della pratica di recupero crediti.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta 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 1.612,50 (milleseicentododici/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 215 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0283979xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 4, commi 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*.

ii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per la mancata attivazione di ciascuno del servizio accessorio "*Tim Vision*", secondo quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, 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 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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