



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 193/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TODISCO / TIM S.P.A.  
(GU14/684/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 novembre 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 “*Adozione del nuovo 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*”



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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;

VISTA l'istanza del sig. Todisco, del 31 marzo 2017;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Todisco, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0817622XXX, contesta la mancata attivazione della linea telefonica da parte della società TIM S.p.A., previa migrazione della stessa dal gestore Vodafone Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già intestatario di un contratto di abbonamento aziendale con la società Vodafone Italia S.p.A., in data 10 marzo 2015 sottoscriveva un nuovo contratto telefonico con la società TIM S.p.A., aderendo alle più vantaggiose tariffe offerte da quest'ultimo operatore.

Tuttavia, a fronte della predetta sottoscrizione contrattuale, nonostante numerosi solleciti di attivazione dei servizi, solo in data 25 febbraio 2016, in riscontro alla richiesta di informazioni del 15 febbraio 2016, la società TIM S.p.A. si limitava a comunicare quanto segue: "*avendo necessità di acquisire ulteriori informazioni indispensabili alla definizione della pratica e non essendo riusciti a contattarLa, La preghiamo di chiamare il servizio 191 seguendo le indicazioni per l'attivazione di una nuova linea di Cliente di altro Operatore che vuole passare in Telecom Italia*".

Pertanto, la risorsa numerica 0817622XXX non veniva trasferita, bensì continuava a essere servita dalla società Vodafone Italia S.p.A.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi per la mancata del servizio telefonico e del servizio ADSL a far data dalla sottoscrizione contrattuale del 10 marzo 2015;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che, né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né in sede di udienza la società TIM S.p.A. ha fornito la prova di eventi giustificativi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile.

Nello specifico, detta Società non ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione. L'operatore si è limitato a rappresentare che a fronte della sottoscrizione contrattuale del 10 marzo 2015, l'ordinativo di attivazione emesso in data 1 aprile 2015 è stato annullato a causa dell'irreperibilità del cliente che è stato contattato nelle date rispettivamente del 21 maggio 2015, del 22 maggio 2015 e del 25 maggio 2015. Al riguardo, 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; laddove, la stessa si è limitata ad eccipere la sua irreperibilità.

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 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”*.

Pertanto, in ordine alla mancata attivazione del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 0817622XXX, si deve rilevare che la mancata attivazione della linea telefonica è circoscritta al periodo di riferimento intercorrente dal 1 aprile 2015 (data di emissione dell'ordinativo di attivazione) al 25 febbraio 2016 (data di richiesta all'istante del *verbal order*, utile per il perfezionamento della procedura di migrazione) per il numero complessivo di 330 giorni.

Ne consegue che l'accertata responsabilità della mancata migrazione della linea telefonica, ascrivibile esclusivamente alla società TIM S.p.A. implica la liquidazione dell'indennizzo deve computarsi secondo parametro previsto dall'articolo 3, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale *“se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”*, in considerazione del fatto che la stessa utenza, nella disponibilità dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., non è stata comunque disservita. Nel caso di specie, il parametro di euro



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1,50 *pro die* (pari ad un quinto di euro 7,50 *pro die* previsto al comma 1, del sopracitato articolo) deve essere computato in misura pari al doppio per entrambi i servizi (voce e ADSL), in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* della predetta numerazione interessata dal disservizio.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la gestione della pratica e per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative alla mancata attivazione dei servizi può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Infine, per quanto concerne il rimborso delle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;

UDITA la relazione del Presidente;

### **DELIBERA** **Articolo 1**

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

2. La società TIM S.p.A. S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 990,00 (novecentonovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 330 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica *business* n. 0817622XXX, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 990,00 (novecentonovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 330 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica *business* n. 0817622XXX, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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

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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

Napoli, 29 novembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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