

DELIBERA N. 20/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BELLI /TIM S.P.A.
(GU14/324348/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 febbraio 2021;

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. 696/20/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig.ra Belli del 09/09/2020, assegnata per competenza a questa Autorità in data 15/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0541410xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, già cliente Vodafone Italia S.p.A., nel gennaio del 2019 aderiva a un'offerta commerciale di TIM per la fornitura del servizio telefonico e del servizio di connettività, previa migrazione della predetta numerazione;

b. a seguito dell'intervento tecnico *in loco* in data 21/02/2019 veniva attivato sin da subito il servizio dati mediante l'utilizzo del proprio modem, come espressamente richiesto; laddove il servizio telefonico veniva riattivato nel mese di marzo 2019;

c. tuttavia, il servizio voce, sin dall'attivazione, veniva interessato da un malfunzionamento parziale, in quanto inibito al traffico in entrata;

d. nonostante i ripetuti reclami, la società TIM S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del predetto disservizio.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio telefonico a far data dall'attivazione;

ii. lo storno parziale delle fatture emesse da TIM a far data dal conto n. RH02826263 di euro 49,17 emesso nel mese di aprile 2019.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«nel merito delle doglianze di parte istante, si rileva che la linea 0541410xxx, oggetto della contestazione, è rientrata in TIM a seguito della richiesta di rientro sottoscritta in data 30/01/2019, la quale prevedeva l'offerta "Tim Connect 2019" (Doc. 1). Dalle verifiche effettuate, risulterebbe anche essere stato consegnato dal tecnico, in fase di attivazione della linea, il modem gratuito così come previsto dall'offerta TIM Expert. L'istante, tuttavia, avrebbe rifiutato di ricevere il modem, poiché affermava di non averlo mai richiesto, pertanto in questo modo non è stata addebitata l'offerta Tim Expert ad € 99,00 che prevedeva la verifica e ottimizzazione del wifi, l'abilitazione delle prese telefoniche, la configurazione e connessione di dispositivi. La parte avversaria, ha segnalato alcuni disservizi tecnici che sono stati chiusi entro i termini SLA, come si evince dall'elenco dei trouble ticket che sotto si allega. La prima segnalazione di disservizio è del 20/03/2019, con a quale l'istante asseriva l'assenza di servizio, ma come da fattura allegata di aprile 2019, è presente regolare traffico nei periodi indicati (Doc. 2).*

Si segnala che il cliente ha continuato ad utilizzare il suo modem. Inoltre, la scrivente società, in data 13/09/2019, ha dato seguito al reclamo della parte istante, inviando lettera di riscontro scritto. (Doc.3)».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

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, si deve far presente che, con istanza del 09/09/2020, la sig.ra Belli ha avviato una medesima procedura di definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., avente a oggetto doglianze riferite a fatti antecedenti e/o coevi alla procedura di rientro della numerazione in TIM, ovvero la fatturazione di importi difformi, in quanto eccedenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale, nonché il ritardato rientro. Il relativo procedimento n. GU14/324370/20 si è concluso con verbale di accordo, siglato dalle parti in data 01/12/2020. In tale sede, a fronte della riunione dei due procedimenti, è stato concordato un rinvio dell'udienza di discussione della controversia tra la parte istante e la società TIM S.p.A., finalizzato allo svolgimento da parte della società medesima di ulteriori approfondimenti istruttori in ordine alla problematica di ordine tecnico, ovvero all'inibizione del traffico in entrata. Tuttavia, detta società, nonostante due rinvii di udienza di discussione della controversia, non ha prodotto alcun *aliquid novi* utile alla gestione della problematica sollevata dall'istante.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i., si deve evidenziare che il malfunzionamento parziale, ovvero l'inibizione del traffico in entrata, sebbene lamentata a far data dall'attivazione avvenuta nel mese di marzo 2019, è stata segnalata dall'istante solo in data 20/03/2019, presente sui sistemi informativi di TIM S.p.A., come da copia di *report* presente in memoria. Al riguardo, si deve rilevare che il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive alla data del 20/03/2019 non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società TIM S.p.A. dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 48 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. Infatti, la società TIM S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica in ordine al disservizio occorso e al ritardato riscontro alla richiesta di assistenza tecnica; invero, a fronte della segnalazione del 05/07/2019 detta società, nella nota di riscontro del 13/09/2019 si è limitata ad asserire che *“per la ritardata riparazione del guasto non è possibile accogliere la richiesta di rimborso, in quanto il guasto è stato*

riparato entro due giorni lavorativi, come previsto dalle condizioni generali di contratto consultabili e scaricabili sul sito ww.tim.it". In ordine al disservizio lamentato dall'istante a far data dal 20/03/2019, la società TIM S.p.A. non ha documentato la tempestiva gestione delle richieste di intervento tecnico.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile in quanto il malfunzionamento parziale del servizio telefonico, imputabile esclusivamente alla società TIM S.p.A., legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* da computarsi per il numero complessivo di 539 giorni dal 20/03/2019 al 09/09/2020 (data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento).

Di converso, non accoglibile deve ritenersi la richiesta di storno degli importi fatturati, atteso che l'istante ha comunque usufruito sia pure parzialmente del servizio telefonico, essendo lo stesso inibito alle sole direttrici in entrata.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 Belli nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.617,00 (milleseicentodiciassette/00) a titolo di indennizzo computato a titolo di indennizzo per il funzionamento parziale del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, 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.

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, 25 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba