

DELIBERA N. 239/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CRUCITTI GROUP / TIM S.P.A.
(GU14/233680/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 12 giugno 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 *Regolamento*, 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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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 dell'utente sig. Crucitti, in qualità di legale rappresentante pro tempore della società Crucitti Group del 23 gennaio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica *business* n. 0966420xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente Vodafone Italia, nel mese di settembre 2019 aderiva ad un'offerta commerciale di TIM *Business*, previa migrazione della predetta numerazione da Vodafone Italia;

b. in data 11 settembre 2019 riscontrava l'immotivata sospensione di entrambi i servizi;

c. in data 26 settembre 2019 formalizzava reclamo scritto a mezzo PEC, atteso che nonostante i ripetuti reclami telefonici, la società TIM S.p.A. non provvedeva al ripristino della funzionalità dei servizi;

d. solo con nota del 13 novembre 2019 la società TIM S.p.A. comunicava la predisposizione dell'intervento tecnico in data 18 novembre 2019 per l'attivazione dei servizi;

e. solo in data 19 novembre 2019 la procedura di attivazione si completava con il trasferimento della numerazione 0966420xxx dal precedente operatore.

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

i. la liquidazione di un indennizzo di euro 1.500,00 per la ritardata migrazione della numerazione con seguente interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal mese di settembre 2019 al 19 novembre 2019.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, 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 accolte come di seguito precisato.

Nel merito, si deve evidenziare che in ordine alla ritardata attivazione dell'offerta "*TIM Business*" sull'utenza telefonica 0966420xxx, oggetto di contestazione, le Condizioni generali di accesso al servizio telefonico di base Impresa Semplice di TIM prevedono espressamente, all'articolo 4, comma 1, che "*il Servizio è attivato da Telecom Italia entro 10 giorni dalla richiesta del Cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente*".

Tanto premesso, nel caso di specie, a fronte della richiesta dell'istante di adesione contrattuale del 9 settembre 2019 la società TIM S.p.A. *non solum* non ha rispettato la tempistica massima del 19 settembre 2019 prevista per l'attivazione, *sed etiam* non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica, né ha prodotto al riguardo idoneo rapporto di installazione e/o configurazione. Sul punto, 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. Invece da quanto emerso in istruttoria, a fronte del reclamo scritto inviato a mezzo PEC dall'istante in data 26 settembre 2019, allegato in copia al fascicolo documentale, con nota del 23 ottobre 2019 la società TIM S.p.A. si è limitata a rappresentare quanto segue «*a seguito della Sua segnalazione del 22/10/2019, Le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali risulta che la pratica di migrazione in TIM della linea 0966420xxx avente prot.1-*

12701088903, è già all'attenzione dell'ufficio di competenza che abbiamo provveduto a sollecitare». Di seguito, con successiva nota del 13 novembre 2019, detta società ha preavvisato l'istante in ordine all'intervento tecnico *in loco* propedeutico all'attivazione dell'offerta richiesta. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., con riferimento alla ritardata attivazione dell'offerta "TIM Business", può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio inerente al servizio telefonico segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 19 settembre 2019 (*dies a quo*, coincidente con la tempistica massima di attivazione del servizio telefonico) al 19 novembre 2019 (data di effettiva attivazione), per il numero complessivo di 61 giorni. A fronte di tale inadempimento 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 4, 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"; parametro che però va computato in misura del doppio in ragione della natura *business* dell'utenza interessata dal disservizio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del predetto *Regolamento*.

Analogamente, la ritardata attivazione del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Crucitti, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Crucitti Group, 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, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 915,00 (novecentoquindici/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio telefonico sull'utenza telefonica n. 0966420xxx;
- ii. euro 915,00 (novecentoquindici/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL sull'utenza telefonica n. 0966420xxx.

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, 12 giugno 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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