



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 27/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GAETA / TIM S.P.A.
(GU14/1908/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 febbraio 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*”, 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA l’istanza del sig. Gaeta, del 6 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Gaeta, intestatario dell'utenza telefonica n. 089566xxx, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 27 agosto 2015 aderiva all'offerta "*Internet Senza Limiti*" che prevedeva la connessione internet illimitata, il traffico telefonico nazionale ed internazionale con canone di abbonamento mensile di euro 24,90, previo pagamento del contributo di attivazione pari ad euro 97,60.

Tuttavia, a fronte di numerosi solleciti e delle rassicurazioni del servizio clienti in ordine all'imminente risoluzione del disservizio sempre poi vanificata, la società TIM S.p.A. non si attivava all'attivazione dei servizi

Pertanto, in data 9 gennaio 2016 l'istante formalizzava recesso contrattuale mediante invio di raccomandata A.R. n. 145827948316, con anticipo a mezzo fax. Pur tuttavia, detta società, noncurante della predetta richiesta di cessazione contrattuale, perseverava nell'emissione di fatture di importi inerenti a servizi mai usufruiti dall'istante medesimo. Di seguito, con nota del 19 aprile 2016 il rappresentante dell'istante inviava reclamo in ordine alla fatturazione indebita e nel contempo richiedeva la liquidazione degli indennizzi.

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

- i. liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL;
- ii. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, a decorrere dal conto n. RT06052915 del 6 ottobre 2015;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 9 gennaio 2016;
- iv. 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In via generale si deve evidenziare che in ordine alla mancata attivazione della linea telefonica n. 089566xxx, 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 *“qualora, 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”*.

Al riguardo, va evidenziato che la società TIM S.p.A., né nel corso dell'interlocuzione con l'istante né in sede di udienza, ha fornito la prova di eventi giustificativi, quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del Codice civile, richiamate peraltro dal comma 2, del sopra citato articolo 4, delle Condizioni generali di abbonamento.

Nello specifico, detta Società 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. 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. Peraltro, la società medesima non ha prodotto alcuna relazione/perizia tecnica sullo stato dei luoghi; circostanza che conferma quanto asserito in memoria dal rappresentante dell'istante, e precisamente la seguente locuzione *“mai nessun incaricato TIM si è recato presso il domicilio dell'istante per consegnare il modem o altra strumentazione utile”*.

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”*.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., con riferimento alla mancata attivazione del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 089566xxx può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso la mancata attivazione della linea telefonica segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 7 settembre 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di sottoscrizione del modulo di adesione contrattuale del 27 agosto 2015, decurtati i 10 giorni di franchigia previsti dalle condizioni generali di contratto per l'attivazione del servizio telefonico) al 9 gennaio 2016 (data quest'ultima di disdetta contrattuale), per il numero complessivo di 124 giorni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 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*”.

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

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di storno degli importi fatturati a decorrere dal conto n. RT06052915 del 6 ottobre 2015, la stessa può ritenersi accoglibile, attesa la mancata erogazione degli stessi nel suindicato periodo.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante al punto iii., di liquidazione di un indennizzo 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 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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Gaeta, 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 corrispondere in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 930,00 (novecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 124 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 089566xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 930,00 (novecentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 124 giorni di mancata attivazione del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 089566xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 089566xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti, a decorrere dal conto n. RT06052915 del 6 ottobre 2015, con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

4. 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.

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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 15 febbraio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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