

DELIBERA N. 315/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CASEIFICIO LA VALLE VERDE/TIM S.P.A.
(GU14/271448/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 ottobre 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;

VISTA l’istanza dell’utente sig. Nappo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Caseificio La Valle Verde, del 26 aprile 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica *business* n. 0818284xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente Fastweb S.p.A., in data 8 giugno 2018 l'utente sottoscriveva un contratto di abbonamento in tecnologia Fibra con la società TIM S.p.A., avente a oggetto l'offerta "*TIM Tutto*", comprensiva di accesso a internet illimitato e chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali, previa portabilità della predetta numerazione in uso con il precedente operatore;

b. nonostante numerosi reclami, inviati nelle date rispettivamente dell'8 ottobre 2018, del 16 novembre 2018, dell'11 dicembre 2018, del 4 gennaio 2019, del 7 gennaio 2019, del 7 febbraio 2019 e del 6 marzo 2019, la società TIM provvedeva all'attivazione di entrambi i servizi (voce e dati) solo in data 14 febbraio 2020.

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

- i. l'immediata migrazione della numerazione in TIM;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata/ritardata migrazione del servizio telefonico e del servizio di connettività da Fastweb S.p.A. in TIM;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«nel merito delle doglianze avversarie, il cliente ha contestato il mancato rientro in TIM della linea 0818284xxx. A questo proposito, si producono il Modulo Unico del 8 giugno 2018, del 5 ottobre 2018, del 22 luglio 2019, del 23 settembre 2019 e del 6 novembre 2019 (Doc. 2, 3, 4, 5 e 6), tracciati con le esigenze 1-12367264074 del 24 luglio 2019 (Doc. 7), 1-12613086505 del 2 ottobre 2019 e 1-12766232151 del 7 novembre 2019 (Doc. 8), che risultano chiuse per KO Tecnico causa Non Vendibilità Fibra. Successivamente, risulta il Modulo Unico di Rientro datato 3 dicembre 2019, tracciato con l'esigenza 1-13050636423 il 14 gennaio 2020 e che è seguita dall'emissione dell'OL di Rientro il 23 gennaio 2020 espletato il 7 febbraio 2020. Al reclamo del 31 marzo 2019, TIM ha dato riscontro il 10/5/2019, ritenendolo NON FONDATO e invitando il cliente ad attendere i tempi tecnici necessari. Allo stato pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento di indennizzi e/o storni, salvo valutazioni da effettuarsi in udienza».*

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 *primis*, va menzionato che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di immediata migrazione dell'utenza telefonica n. 0818284xxx, deve ritenersi superata, atteso che il rientro in TIM della predetta risorsa numerica è stata espletato con esito positivo in data 6 febbraio 2020, elemento fattuale confermato dalla copia delle schermate dei sistemi informativi di TIM “*Communications – Esigenze chiuse*”. Peraltro, la data del 6 febbraio 2020 inerente all'attivazione dell'offerta “*TIM Senza Limiti XDSL 100 Mega*” si evince anche dalla copia del documento contabile prodotto dalla parte istante, giusta allegazione alla memoria di replica inserita nel fascicolo documentale.

In ordine alla mancata attivazione dell'offerta originaria “*TIM Senza Limiti*” sull'utenza telefonica n. 0818284xxx, oggetto di contestazione, va rilevato che l'articolo 5, comma 1, delle Condizioni generali di contratto offerta “*Fibra*” di TIM prevede che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 60 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica “*ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il servizio dandone apposita comunicazione al cliente ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione*”.

Tanto premesso, nel caso di specie, a fronte della prima richiesta dell'istante dell'8 giugno 2018 di adesione contrattuale la società TIM S.p.A. *non solum* non ha rispettato la tempistica massima del 7 agosto 2018 prevista per l'attivazione del servizio, *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, la società TIM S.p.A. si è limitata ad asserire che le prime cinque richieste di adesione contrattuale a far data dalla prima dell'8 giugno 2018 “*risultano chiuse per KO Tecnico causa Non Vendibilità Fibra*”. Al riguardo, però, detta società non ha fornito alcuna evidenza documentale dell'asserita, ma non provata, “*non commerciabilità*” del servizio richiesto in tecnologia Fibra.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., con riferimento alla ritardata attivazione dell'offerta “*TIM Senza Limiti*”, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il ritardo nella procedura di cambio operatore segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 7 agosto 2018 (*dies a quo*, coincidente con la

tempistica massima del servizio in tecnologia Fibra) al 6 febbraio 2020 (data di rientro in TIM), per il numero complessivo di 548 giorni. Nello specifico, per tale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 *pro die* previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, secondo il quale “*in caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6*”, in considerazione del fatto che comunque l'utenza telefonica n. 0818284xxx, già attiva e disponibile in Fastweb S.p.A., non è stata comunque disservita. Detto parametro dovrà essere computato in misura del doppio in conformità a quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* della predetta utenza. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. deve ritenersi così accoglibile.

Di converso, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 società Caseificio La Valle Verde 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 1.644,00 (milleseicentoquarantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione dell'utenza telefonica *business* n. 0818284xxx.

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.

Napoli, 15 ottobre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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