

DELIBERA N. 41/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RICCI & CAPRICCI/ FASTWEB S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/102338/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 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 denominato *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”* 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, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”*;

VISTO l'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza della sig.ra Lupinetti del 26 marzo 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La ditta Ricci & Capricci, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig.ra Lupinetti, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 069693xxx, contesta la sospensione della linea telefonica, conseguente alla mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società TIM S.p.A., previo trasferimento della risorsa numerica dal precedente operatore Fastweb S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di settembre 2018 aderiva all'offerta commerciale *“Tim Tutto Business”*, comprensiva del servizio telefonico, del servizio ADSL, comunicando contestualmente il codice di migrazione per il passaggio della numerazione attestata su rete Fastweb.

Di seguito, in data 11 ottobre 2018 l'istante riceveva un tecnico TIM che consegnava il modem presso il proprio esercizio commerciale e predisponendo l'installazione dell'apparato tecnico per l'imminente attivazione; in pari data, riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi che, nonostante le ripetute richieste di assistenza tecnica inoltrate a mezzo mail e telefonicamente, non venivano ripristinati. Pertanto, l'istante si vedeva costretta a sottoscrivere un nuovo contratto in data 28 ottobre 2018 e stante il protrarsi del disservizio, a richiedere nuovamente alla società Fastweb S.p.A. il riallaccio della linea telefonica.

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

i. il risarcimento dei danni derivanti dal mancato incasso nella misura di euro 3.000,00.

2. La posizione degli operatori

La società FASTWEB S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“in merito alla mancata migrazione dell'utenza telefonica n. 069693xxx in TIM, va precisato in primis che l'unica richiesta di migrazione della linea predetta è giunta alla*

scrivente in data 20 settembre 2018, ma è stata bocciata il 17 ottobre 2018 per incompletezza dei DN associati. Si precisa in proposito che la bocciatura in fase 2 di Fastweb è corretta in quanto il CDM è associato a due numerazioni (n. 069693xxx e n. 0697609xxx) mentre TIM ha richiesto un solo numero, come si evince da documentazione allegata. Si precisa che in siffatte ipotesi di incompletezza dei numeri nella richiesta di migrazione, la bocciatura è doverosa per non perdere una delle due numerazioni. Poiché alcuna richiesta successiva di migrazione, NNP e/o alcuna comunicazione di espletamento delle dette procedure è giunta a Fastweb, il contratto è proseguito. Va precisato che i servizi sono stati sempre erogati e correttamente fruiti dalla parte istante, come si evince dal traffico registrato e riportato nelle fatture del 1° novembre 2018, del 1° dicembre 2018, del 1° gennaio 2019, del 1° febbraio 2019, del 1° marzo 2019 e del 1° aprile 2019. L'istante non ha effettuato reclami e/o segnalazioni e alcuna responsabilità, dunque, può essere attribuita alla scrivente”.

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “Ricci 6 Capricci asserisce di avere sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. Nel caso di specie viene solamente indicata una PEC datata 12 ottobre 2018, di cui non è dato verificare neppure l'identità dei destinatari. Quindi, a tutto voler concedere, ove fosse raggiunta la prova del reclamo inviato a TIM, il dies a quo andrebbe collocato al 12 ottobre 2018. Nel merito, si precisa che, a seguito della sottoscrizione del contratto in data 13 settembre 2018, veniva avviata la procedura di rientro in TIM ex delibera n. 274/07/CONS tramite emissione di ordinativo in data 27 settembre 2018, dopo avere inserito in data 20 settembre, il DN2 tramite punto di contatto. In data 27 ottobre 2018 Fastweb rifiutava la richiesta di rilascio della linea con causale: COS incongruente 011 e non gestibile con delibera 274, come da schermata che si produce. Per tale ragione si procedeva in data 23 ottobre 2018 ad inoltrare una nuova richiesta di rientro acquisendo il relativo verbal order e avviando una procedura ex delibera n. 35/10/CIR: tuttavia in data 8 novembre 2018 l'espletamento subiva un KO perché parte istante rifiutava il rientro. Il numero è attivo e sempre funzionante con Fastweb. Per quanto sopra esposto, si richiede di rigettare l'avversa istanza, perché inammissibile e, in subordine, infondata in fatto e in diritto”.

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, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la domanda di risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo

19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa richiesta di cui al punto i., non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

In via generale si deve premettere che in ordine alla mancata attivazione della linea telefonica che ha generato la sospensione di entrambi i servizi, oggetto di contestazione, l'articolo 4 delle Condizioni generali di abbonamento di TIM, prevedendo al comma 1, 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 “[q]ualora, 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”.

Orbene, all'esito delle risultanze istruttorie emerge che, nel caso di specie, la società TIM S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione in ordine all'omessa attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, né ha dimostrato di avere rispettato il proprio onere informativo in relazione ai tempi di realizzazione dell'intervento e agli eventuali impedimenti tecnici o amministrativi.

Invero, dalla documentazione acquisita agli atti si rinviene solo il rilievo dell'intervento tecnico *in loco* datato 11 ottobre 2018 che ha generato una situazione di legittimo affidamento dell'istante in ordine all'imminente attivazione della predetta offerta. Va rilevato, sul punto, che proprio la data dell'11 ottobre 2018, in cui il personale tecnico di TIM si è recato presso il punto commerciale di ubicazione dell'utenza, coincide con la totale interruzione della linea telefonica, precedentemente funzionante con la società Fastweb; sospensione che ha interessato l'utenza telefonica dall'11 ottobre 2018 al 14 novembre 2018, come documentato dai *reports*, allegati in copia alle fatture di Fastweb, attestanti il volume di traffico generato nei mesi di ottobre e di novembre 2018. Elemento fattuale peraltro confermato dall'istante che ha espressamente asserito che, stante il perdurare del disservizio, ha rinunciato all'attivazione dei servizi con TIM richiedendo il riallaccio della linea con la società Fastweb S.p.A.

In ordine a tale doglianza, a fronte dell'impegno assunto, 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 e nel corso della presente istruttoria detta società avrebbe comunque dovuto fornire evidenza dell'attività di gestione del cliente. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale “l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento all'attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i

tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”.

Alla luce di quanto è emerso, 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*” per il numero complessivo di 34 giorni di mancata erogazione di entrambi i servizi (voce e ADSL) dall'11 ottobre 2018 al 14 novembre 2018. Detto parametro però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società Fastweb S.p.A. che ha documentato l'attività di gestione del cliente, allegando copia del *report* del dettaglio dei consumi generati dall'utenza telefonica nel periodo di contestazione e dimostrando all'uopo la regolare e continua erogazione dei servizi contrattualizzati.

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 parzialmente l'istanza della sig.ra Lupinetti, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della ditta Ricci & Capricci, 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 all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 1.020,00 (milleventi/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione di entrambi i servizi sull'utenza telefonica n. 069693xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1 e 2 e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

3. 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.

4. 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, 14 febbraio 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