AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 43/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA STILE UNICO DI REPACI / TIM S.P.A. (GU14/118009/2019)

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*" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTA l'istanza del sig. Repaci, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della ditta Stile Unico del 3 maggio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La ditta Stile Unico di Repaci, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0965598xxx, contesta la mancata attivazione dell'offerta commerciale "*TIM TUTTO*" da parte della società TIM S.p.A., previa migrazione della predetta risorsa numerica da altro operatore.

In particolare, l'istante, già cliente dell'operatore Vodafone, ha rappresentato che, a seguito di comunicazione di modifiche contrattuali da parte del predetto operatore, in data 10 settembre 2018 aderiva all'offerta commerciale "*TIM TUTTO*" dedicata alla clientela *business*, previa migrazione della predetta numerazione già attiva con la società Vodafone Italia S.p.A. Dopo circa venti giorni dalla sottoscrizione contrattuale, l'istante sollecitava il trasferimento della numerazione mediante il servizio clienti 191 e in riscontro la società TIM S.p.A. comunicava l'imminente attivazione dei servizi, fissando la data del 18 ottobre 2018 per l'appuntamento tecnico *in loco*. Tuttavia, a seguito del predetto intervento tecnico, il servizio richiesto non veniva attivato. A seguito di numerosi solleciti e del reclamo telefonico del 5 novembre 2018, l'istante veniva a conoscenza di un possibile annullamento della pratica di attivazione.

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

i. l'immediato trasferimento dell'utenza telefonica nel rispetto del contratto sottoscritto in data 10 settembre 2018;

ii. l'accollo da parte della società TIM S.p.A. di eventuali costi di recesso;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata migrazione nella misura di euro 2.700,00;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue: "*dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete per il n. 0965598xxx è emerso che in data 1° ottobre 2018 è stato emesso ordine di rientro della linea in tecnologia FTTC che è stato annullato in data 18 ottobre 2018 per indirizzo impianto errato; l'indirizzo corretto è il seguente: Via Gebbione Mare n. 16. Come già anticipato da nostro tecnico in data 18 ottobre 2018 il sig. Repaci doveva effettuare nuova richiesta di rientro; cosa che ancora non ha fatto. Infatti, ad oggi, sui sistemi TIM, non risultano presenti nuove richieste di migrazione/rientro con TIM, come da schermate di rete in allegato*".

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 evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di perfezionamento della procedura di migrazione della numerazione n. 0965598xxx, dovrà essere nuovamente formalizzata dal legale rappresentante *pro tempore* della ditta Stile Unico di Repaci, secondo le modalità previste dal quadro regolamentare di cui alla delibera n. 417/06/CONS e successive modifiche, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti si evince che le richiesta dell'istante di migrazione/rientro in TIM, antecedente al deposito dell'istanza introduttiva al presente procedimento, risulta essere stata scartata. Di conseguenza anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di accollo di eventuali costi di recesso fatturati dalla società Vodafone Italia S.p.A. non può essere presa in considerazione in tale sede, atteso che all'esito delle risultanze istruttorie è emerso che l'utenza telefonica n. 0965598xxx è attualmente nella disponibilità di Vodafone Italia e la regolare funzionalità è gestita da quest'ultimo operatore.

In ordine alla mancata attivazione dell'offerta "*TIM TUTTO*" sull'utenza telefonica n. 0965598xxx, oggetto di contestazione, va considerato che l'articolo 5, comma 1, delle Condizioni generali di contratto TIM *Business* prevedendo che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 60 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto, fa 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*".

Tuttavia, nel caso di specie, va evidenziato che la predetta tempistica contrattuale di attivazione deve intendersi superata dall'impegno assunto dall'operatore di attivazione dei servizi in sede di intervento tecnico *in loco* concordato per la data del 18 ottobre 2018, come da documentazione agli atti e nello specifico dalla copia dello *screenshot* allegata dall'istante. Tale impegno induce al riconoscimento di una situazione di legittimo affidamento dell'istante in ordine alla data certa di attivazione del servizio; peraltro, l'operatività di tale principio, come espresso dalla Corte di Cassazione, sez. II civile nella sentenza del 10 gennaio 2013, n. 477, è assoggettato al limite del rispetto del principio di buona fede e correttezza, da intendersi, tra l'altro, come dovere di informazione della controparte circa la reale possibilità di conclusione del contratto, senza omettere circostanze significative rispetto all'economia del contratto medesimo.

Nello specifico, la società TIM S.p.A., pur rispettando la data del 18 ottobre 2018 fissata per l'intervento tecnico propedeutico all'attivazione, non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo mediante 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, l'operatore 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, l'unica informativa resa all'istante, peraltro carente in quanto non circostanziata, si rinviene nella memoria prodotta dall'operatore medesimo, da cui si evince che l'ordinativo di attivazione è stato annullato per "*indirizzo impianto errato*". *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto iiii., con riferimento alla mancata attivazione del servizio *TIM TUTTO* con riferimento alla risorsa numerica n. 096559xxx può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 18 ottobre 2018 (*dies a quo*, coincidente con la data di intervento tecnico *in loco*) al 3 maggio 2019 (data di deposito dell'istanza introduttiva al presente procedimento), per il numero complessivo di 197 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 sugli 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 l'utenza telefonica, nella disponibilità del precedente -nonché attuale- operatore Vodafone Italia 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.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in considerazione del fatto che, a prescindere dall'impossibilità di verificare il contenuto dei contatti *outbound* tracciati nel *report* allegato da parte istante, il mancato riscontro alle segnalazioni relative alle doglianze dell'istante può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

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 ditta Stile Unico di Repaci nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, mediante assegno o bonifico bancario, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 591,00 (cinquecentonovantuno/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 197 giorni di mancata attivazione dell'offerta "*TIM TUTTO*" inerente all'utenza telefonica n. 0965598xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli 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