



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 47/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MAIESE /TIM S.P.A.  
(GU14/2236/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 marzo 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 per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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. Maiese, del 27 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Maiese, intestatario dell'utenza telefonica n. 0974717\*\*\*, contesta la ritardata 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 24 novembre 2016 aderiva all'offerta "*Tim Smartfibra+casa*" mediante compilazione dell'apposito *form on line*. Di seguito, in data 29 novembre 2016 la società TIM S.p.A. comunicava l'attivazione dei servizi, fissando la data del 6 dicembre 2016 per l'appuntamento tecnico *in loco*. Tuttavia, tale data veniva disattesa e, a fronte di numerosi solleciti, la società TIM S.p.A. provvedeva all'attivazione dei servizi solo in data 6 febbraio 2017. Di seguito, a distanza di nove mesi, in data 6 novembre 2017 entrambi i servizi venivano interrotti, per poi essere ripristinati solo in tarda serata.

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

- i. liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione che ha interessato entrambi i servizi in data 6 novembre 2017;
- 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.

In via generale, in ordine alla ritardata attivazione della linea telefonica n. 0974717\*\*\*, oggetto di contestazione, si deve evidenziare 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*".



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Tuttavia, nel caso di specie, va tenuto presente che la predetta tempistica contrattuale di attivazione deve intendersi superata dall'impegno assunto dall'operatore mediante il seguente messaggio informativo *“ti informiamo di aver prenotato il primo appuntamento disponibile per l'installazione dell'impianto per il giorno 6 dicembre 2016”*, inviato all'istante in data 29 novembre 2016. Tale comunicazione 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 disattendendo la data fissata per l'attivazione, 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. 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 ritardata attivazione del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 0974717\*\*\* può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emersa la ritardata attivazione della linea telefonica segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 6 dicembre 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data comunicata nel messaggio informativo del 29 novembre 2016, prodotto in copia agli atti) al 6 febbraio 2017 (data di effettiva attivazione), per il numero complessivo di 62 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 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 ritardata attivazione del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante al punto ii., 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.

Parimenti non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione dell'indennizzo per la totale interruzione che ha interessato entrambi i servizi in data 6 novembre 2017, atteso che la riparazione del disservizio è avvenuta nella tempistica delle 48 ore prevista dalla Carta dei Servizi.

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 Antonio Nicita, 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. Maiese, 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 465,00 (quattrocentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 62 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0974717\*\*\*, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 465,00 (quattrocentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 62 giorni di ritardata attivazione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0974717\*\*\*, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. 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.

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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 26 marzo 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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