

DELIBERA N. 5/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GRASSO / TIM SPA
(GU14/47093/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 gennaio 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 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, 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 Grasso, del 19/11/2018, n. prot. 0198303;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nella istanza introduttiva del procedimento e nei propri scritti difensivi, dichiara di aver accettato, in data 15.9.2017, una proposta contrattuale dell'operatore Tim S.p.A. denominata offerta *“Tutto”*, con opzioni *“Smart voce casa”* relativamente all'utenza 082453xxx, e *“Smart voce mobile”* con contestuale richiesta di nuova SIM. L'istante precisa che alcuni giorni dopo un tecnico della Tim perfezionava l'opzione sul telefono fisso, comunicando altresì che a distanza di pochi giorni si sarebbe perfezionata a domicilio la consegna della scheda. Decorsi infruttuosamente svariati mesi e all'esito di continui solleciti telefonici rimasti inevasi, l'istante, in data 07.03.2018, adiva il CORECOM Campania, chiedendo l'adozione di un provvedimento di urgenza per mancata consegna SIM. Solo in seguito all'emanato provvedimento d'urgenza, in data 31.3.2019, parte istante riceveva la SIM, cioè 197 giorni dopo il perfezionamento del contratto. L'istante aggiunge altresì che la Tim, nelle more della consegna della SIM, addebitava illegittimamente in fattura l'importo di euro 10,00 per 6 mensilità quale prezzo corrispondente all'offerta *smart mobile* per un totale di euro 60,00, importo del quale si chiede la restituzione.

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

- i) indennizzo ritardata attivazione del servizio;
- ii) rimborso fatture;
- iii) indennizzo per ritardata consegna della SIM;
- iv) indennizzo per ritardata portabilità del numero;
- v) riconoscimento delle spese procedurali.

2. Posizione dell'operatore

Nella propria memoria difensiva e nel verbale di mancato accordo in fase di definizione, Tim ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità delle richieste avanzate nel formulario GU14 in quanto non aventi a oggetto "*Disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori*" per cui, ai sensi dell'art. 22 del *Regolamento* la competenza sarebbe dovuta radicarsi in capo al CORECOM Campania.

Nel merito della controversia l'operatore dichiara: a) di aver attivato la linea fibra in data 15/09/2017; tuttavia, l'attivazione dell'opzione "TIM mobile" è avvenuta a fine marzo 2018 a causa di disallineamenti del sistema CRM; b) di essere disponibile a proporre un indennizzo per ritardata attivazione della SIM per l'importo complessivo di euro 300,00 in riferimento al periodo compreso dal 15/09/2017 al 29/03/2018; c) di non ravvisare alcuna responsabilità a suo carico con riferimento all'indennizzo di ritardata portabilità, essendo stata consegnata la SIM in data 31/03/2018 ed essendo stata espletata la portabilità in data 7/04/2018; d) di non poter riconoscere alcun rimborso all'utente, in relazione al rimborso in fattura, avendo questi aderito alla promozione 3x2 in cui l'opzione *Tim Smart Mobile* risulta gratuita.

3. Motivazione della decisione

Le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito riportato.

Preliminarmente, non può essere accolta l'eccezione di improcedibilità sollevata dall'operatore, in quanto l'istante lamenta disservizi che si sono manifestati in ragione del passaggio tra operatori telefonici e, pertanto, la competenza alla definizione della presente controversia si radica in capo all'Autorità, come previsto dall'art. 22 del *Regolamento*, assorbendo quindi ogni doglianza di parte istante.

Passando al merito della questione, in merito al punto *sub ii*), va premesso che la doglianza dell'utente, relativa alla illegittima fatturazione di importi in fattura, stante la ingiustificata mancata consegna della relativa SIM, non risulta accoglibile in quanto non adeguatamente giustificata. Difatti, le tre fatture allegate agli atti (relative ai periodi luglio-settembre, settembre - novembre, novembre-gennaio) dimostrano come gli importi addebitati per l'offerta mobile siano stati scontati in ragione della presenza dell'offerta 3x2; mentre la terza fattura non reca alcun addebito in fattura per l'offerta *Smart voce mobile*.

La richiesta di cui al punto *sub iii*) non merita accoglimento, in quanto il *Regolamento sugli indennizzi* non riconosce indennizzi per mancata consegna della SIM; inoltre, la medesima richiesta può ritenersi assorbita nel punto *sub i*), come di seguito riportato.

Con riferimento alla richiesta dell'istante *sub i*), relativa alla liquidazione di un indennizzo per mancata attivazione dei servizi "*Smart voce mobile*", questa può essere parzialmente accolta. *In primis*, si rileva come l'assenza del disservizio non sia stato

adeguatamente contestato dall'operatore il quale, nelle proprie memorie difensive, si è limitato ad affermare di aver consegnato la SIM nel marzo 2018 e, successivamente, di aver espletato la portabilità, con un ritardo dovuto a disallineamenti di sistema CRM. Pertanto, il presunto ostacolo nell'espletamento della procedura risulta soltanto asserito, ma non provato dall'operatore, il quale non ha allegato nel fascicolo elettronico alcuna evidenza documentale dalla quale potesse evincersi la presenza di impedimenti di ordine tecnico o amministrativo. Ne consegue, ai sensi dell'art. 1218 c.c., e della consolidata giurisprudenza della Cassazione, che l'operatore non ha dimostrato di aver agito diligentemente per impedire il prodursi del danno.

Ciò premesso, deve ritenersi che l'indennizzo richiesto debba essere riconosciuto. Sul punto, preme evidenziare che nonostante l'istante, in sede di repliche, affermi di aver contattato il Servizio Clienti dell'operatore per rivolgere i propri reclami, dal corredo probatorio non emerge alcuna evidenza delle segnalazioni del disservizio. Nel caso di specie, tuttavia, preme evidenziare che lo stesso operatore afferma, nelle proprie memorie, che la ritarda attivazione della SIM abbia riguardato il periodo compreso tra il 15/09/2017 e il 29/03/2018; inoltre, dalle memorie medesime risulta che per tale disservizio l'operatore abbia proposto anche un indennizzo. Risulta incontestato pertanto che il cliente aveva ottenuto l'attivazione del servizio voce e fibra, ma che nel periodo suindicato fosse rimasto sprovvisto della SIM e che l'operatore ne fosse consapevole. La perduranza del disservizio è poi confermata dal fatto che l'istante medesimo è stato costretto a rivolgersi al CORECOM territorialmente competente al fine di ottenere un provvedimento di urgenza in data 7 marzo 2018. La richiesta dell'utente, pertanto, può trovare accoglimento a decorrere dal 15/09/2017 e fino al 29/03/2018, data di consegna della SIM. Per il suddetto periodo, pari a 195 giorni, spetta all'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, pari a euro 7,50 *pro die* per ritardo nell'attivazione del servizio “*Smart voce mobile*” oggetto del contratto, e così per un importo pari a euro 1.462,50.

Con riferimento alla richiesta *sub iv)*, si rileva che questa è stata rimodulata dall'utente in fase di repliche, il quale ha limitato la propria richiesta al rimborso degli importi non dovuti e all'indennizzo per mancata attivazione del servizio “*Smart voce mobile*”.

Con riferimento alla richiesta *sub v)*, concernente le spese di procedura, questa non risulta accoglibile, attesa la gratuità della medesima e la mancata allegazione della prova dei costi sostenuti da parte istante.

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 presentata dalla sig.ra Grasso.

2. La società Tim S.p.A. è tenuta al pagamento in favore di parte istante, a mezzo assegno di traenza, dei seguenti importi maggiorati degli interessi legali a far data dal deposito dell'istanza, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 1.462,50 (millequattrocentosessantadue/50) a titolo di indennizzo per ritardo attivazione servizi.

3. La società Tim S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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.

Roma, 15 gennaio 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