

DELIBERA N. 5/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ASSOCIAZIONE CENTRO PRIMAVERA/TIM S.P.A.
(GU14/322432/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 gennaio 2021;

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. 696/20/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, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della Associazione Centro Primavera del 03/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica *business* n. 069807xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, già cliente Vodafone Italia S.p.A., in data 12 giugno 2018 sottoscriveva un contratto di abbonamento in tecnologia Fibra con la società TIM S.p.A., avente a oggetto l'offerta "*Tutto & Promo Valore Vip*", comprensiva di accesso a internet illimitato, previa portabilità della predetta numerazione in uso con il precedente operatore; tale offerta veniva integrata con il servizio di rete mobile attivato nel mese di settembre 2018 ma fatturato con costi superiori a quelli prospettati contrattualmente;

b. nonostante numerosi reclami, la società TIM non provvedeva all'attivazione di entrambi i servizi (voce e dati), neppure a seguito del provvedimento temporaneo adottato in data 21/01/2019 dal CORECOM Lazio.

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

- i. la migrazione del n. 069807xxxlinea voce e dati in TIM;
- ii. la liquidazione di un indennizzo nella misura di euro 7.300,00 per il disservizio ai sensi dell'articolo 7, del Regolamento indennizzi;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«relativamente alla parte fissa, il numero 069807xxx risulta essere attivo sui sistemi dell'OLO Teletu dal 5/10/2012. Infatti, nel merito della questione, l'odierno istante ha richiesto il rientro in TIM, ma dal 2018 i tentativi per il rientro sono stati tutti annullati per impossibilità di attivazione. Nello specifico, è presente un ordine di attivazione con Data Ricezione Ordine del 9/06/2018, Data Attesa Consegna del 20/06/2018 e con la notifica di KO per rinuncia del cliente in data 14/06/2018, come da schermate che sotto si riproducono. Come emerge dalla lavorazione del GU5, il cliente riteneva che l'offerta per il rientro fosse troppo cara, pertanto ha rinunciato al rientro, come da schermate che sotto si riproducono. Non risultano pervenuti reclami per il mancato rientro della linea. Relativamente alla parte mobile, è presente un insoluto in capo all'istante di € 144,21, come da schermate prodotte in copia. Nello specifico, è presente un ordine di attivazione. L'istante contesta costi di attivazione diversi da quelli concordati in fase di attivazione. Dalle verifiche svolte, l'attivazione della linea 3337527856 prevedeva un'offerta "Promo MNP VO -15 x sempre" con "TIM START" al costo mensile di € 10,00 (iva esclusa) e da quanto emerso, non risulterebbero esserci anomalie sulla fatturazione. Infatti, l'importo addebitato al cliente è esattamente di € 10,00 al mese + iva. Sono presenti solamente degli accrediti maggiori per traffico effettuato non incluso nell'offerta, così come da schermate che sotto si riproducono. Inoltre, la scrivente ha dato seguito alla segnalazione dell'istante con l'invio della lettera scritta in data 03/01/2019 (Doc. 1), con*

la quale si confermava la regolarità dell'attivazione al contratto e la conformità dei costi a quanto pattuiti».

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, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di perfezionamento della procedura di migrazione della numerazione n. 069807xxx, dovrà essere nuovamente formalizzata dal legale rappresentante *pro tempore* dell'Associazione Centro Primavera, 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 la richiesta dell'istante di rientro in TIM S.p.A., antecedente al deposito dell'istanza introduttiva al presente procedimento, risulta essere stata scartata.

In ordine alla mancata attivazione dell'offerta originaria *“Tutto & Promo Valore Vip”* sull'utenza telefonica n. 069807xxx, 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 del 12/06/2018 di adesione contrattuale la società TIM S.p.A. *non solum* non ha rispettato la tempistica massima dell'11/08/2018 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 laconicamente che *“dal 2018 i tentativi per il rientro sono stati tutti annullati per impossibilità di attivazione”*, smentendosi con l'allegazione di un'unica schermata che riporta quale causale di scarto la rinuncia del cliente del 14/06/2018. Al riguardo, però, detta Società non ha fornito evidenza documentale dell'asserito, ma non provato, atto abdicativo, evidenziando solo la sussistenza di *“rinuncia del cliente”*, elemento fattuale peraltro non conferente, ai fini probatori, alla volontà di attivazione reiterata nella richiesta del 13/01/2019 di adozione del provvedimento temporaneo nelle more della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Lazio.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., con riferimento alla mancata attivazione dell'offerta "*Tutto & Promo Valore Vip*", può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il ritardo nella procedura di cambio operatore segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dall'11/08/2018 (*dies a quo*, coincidente con la tempistica massima del servizio in tecnologia Fibra) al 03/09/2020 (data di deposito dell'istanza introduttiva al presente procedimento), per il numero complessivo di 754 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 comunque l'utenza telefonica n. 069807xxx, già attiva e disponibile in Vodafone Italia S.p.A., non è rimasta 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 ii. deve ritenersi così accoglibile.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 dell'Associazione Centro Primavera 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 2.262,00 (duemiladuecentosessantadue/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza telefonica *business* n. 069807xxx.

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.

Roma, 21 gennaio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba