

**DELIBERA N. 122/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PARROCCHIA S./OPTIMA ITALIA S.P.A./TIM S.P.A.  
(GU14/432375/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 novembre 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. 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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 Parrocchia S. del 10/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0461235xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. titolare dell'utenza n. 0461235xxx fornita da TIM, in data 14 maggio 2020 l'utente ha stipulato un contratto con Optima richiedendo la migrazione del numero; tuttavia, in data 23 agosto 2020, ha riscontrato la completa interruzione del servizio fonia insistente sulla numerazione storica e veniva assoggettato a illegittima doppia fatturazione;

b. a seguito di infruttuosi reclami al *call center*, l'istante ha presentato formale reclami scritto in data 10 ottobre 2020 e 16 dicembre 2020, ma senza sortire alcun effetto;

c. nelle date del 14 gennaio 2021 e del 15 febbraio 2021 venivano avviati i procedimenti GU5/377646/2021 e GU5/394078/2021 e con nota del 24 febbraio 2021 l'istante ha confermato la risoluzione del disservizio riscontrato.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per la ritardata portabilità del numero 0461235xxx;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per completa interruzione del servizio fonia;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iv. la ripetizione dei canoni corrisposti in doppia fatturazione;

v. l'annullamento di eventuali morosità pendenti;

vi. il rimborso delle spese di procedura e assistenza.

### **2. La posizione degli operatori**

La società Optima Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che da verifiche effettuate sui sistemi relativamente all'utenza n. 0461235xxx il servizio voce in CPS è stato attivo con Optima dal 2013 per poi cessare per divenire una "linea non fonia". Tale migrazione ha, pertanto, causato la cessazione della linea n. 0461235xxx. Optima si è attivata in collaborazione con TIM per il recupero della numerazione, attivandola in tecnologia VOIP. Sempre da controlli sui sistemi risultano due reclami per disservizi, regolarmente gestiti, che tuttavia sono di parecchio antecedenti rispetto alla data del 23 agosto 2020 indicata dal cliente; pertanto, nulla hanno a che vedere con le doglianze di cui alla presente istanza. I predetti disservizi hanno avuto complessivamente una durata di cinque giorni. Contrariamente a quanto asserito nel formulario, non sono pervenuti reclami scritti da parte del cliente aventi a oggetto la doppia fatturazione.

Con nota del 17 febbraio 2021, inviata in sede di gestione dell'istanza GU5, Optima ha precisato che in data 16 novembre 2020 è pervenuta una segnalazione di guasto da

parte del cliente che sosteneva di avere disservizio sulla linea telefonica fissa sia in entrata che in uscita. Trattandosi di attivazione in CPS, Optima ha comunicato al cliente di provare a chiamare il numero dedicato o comunque l'operatore Telecom. La richiesta del cliente veniva in ogni caso immediatamente presa in carico e gestita da Optima anche attraverso l'apertura della segnalazione a TIM che forniva riscontro *“Dalla verifica effettuata nel sistema NOW, il cliente è migrato su un altro vostro servizio (BTS) in data 20/07/2020 come da vs. ordine OPTNGA000000000750XXX ID RISORSA 46114738000 XXX e nel quale è stato richiesto, come tipo linea, una LINEA NON FONIA e non di tipo POTS. Tale migrazione ha pertanto causato la cessazione della linea 0461235xxx”*. Optima ha richiesto il recupero della numerazione ma, al fine di allineare i sistemi, è stato necessario effettuare l'aggiunta di una utenza VOIP. A oggi l'utenza risulta ripristinata con VOIP in data 12 febbraio 2021.

TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la linea n. 0461235xxx risulta cessata contabilmente per migrazione in data 19 luglio 2020 come da fattura prodotta agli atti del fascicolo. Non risultano segnalazioni a TIM per il disservizio del 23 agosto 2020. Il fax del 10 ottobre 2020 è una segnalazione a Optima. Risulta scoperto il conto di dicembre 2020 di euro 4,42.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Optima Italia per i motivi che seguono.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i. si rileva effettivamente l'attivazione di una linea Bitstream naked da parte di Optima, senza successiva immediata richiesta di *Number Portability* pura (NPP) ha determinato un ritardo nella migrazione del numero. Infatti, è emerso che la linea telefonica risulta cessata da TIM in data 19 luglio 2020 in quanto è stata richiesta da Optima come “linea non fonia”, tant'è vero che per recuperare la numerazione è stato necessario attivare una nuova linea VOIP e la numerazione è stata recuperata in data 12 febbraio 2021. Pertanto, Optima ha determinato il ritardo in questione.

Per effetto della ritardata portabilità si è determinata una interruzione del servizio telefonico.

Pertanto, le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. possono essere valutate unitariamente e trovare accoglimento nei confronti di Optima dalla data del primo reclamo del 16 dicembre 2020 fino al recupero della numerazione avvenuto il 12 febbraio 2021, ai sensi degli articoli 6, comma 1, e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 58.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto i reclami allegati al fascicolo sono volti a segnalare un disservizio risolto mediante il recupero della numerazione, pertanto, si ritiene che l'indennizzo per la mancata risposta

al reclamo sia assorbita dalla liquidazione dell'indennizzo per il disservizio subito dall'istante.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto si tratta di una richiesta generica non suffragata da alcuna evidenza documentale. L'istante ha lamentato di aver subito una doppia fatturazione, ma non risultano depositate le fatture oggetto di contestazione. L'operatore TIM ha depositato la fattura di chiusura relativa al periodo 1-31 agosto 2020 e non risultano fatture emesse nello stesso periodo dai due gestori.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento per le medesime motivazioni di cui al punto precedente considerato che parte istante non ha depositato le fatture oggetto di richiesta di storno. TIM ha depositato la fattura di chiusura mentre non vi è alcuna prova che Optima abbia fatturato il servizio nel periodo in cui la linea era stata cessata.

Infine, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv., 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 Antonello Giacomelli, 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'utente ParrocchiaS.nei confronti di Optima Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Optima Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 696,00 (seicentonovantasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica *business*.

3. La società Optima Italia S.p.A. 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, 25 novembre 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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