

DELIBERA N. 129/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FARMACIA PIGNONE/TIM S.P.A./OPTIMA ITALIA S.P.A.
(GU14/82474/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 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 “*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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarata con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza della Farmacia Pignone del 12/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nella propria istanza e nella memoria di replica, ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante ha concluso con Optima un contratto di gas, luce e telefonia in ordine alle seguenti utenze telefoniche n. 0552336xxx linea voce e ADSL, n. 055220xxx più la linea ISDN n. 0552281xxx, n. 055223xxx linea voce e ADSL, n. 055221xxx linea voce e ADSL;

b. le numerazioni 0552336xxx e 055220xxx più la linea ISDN n. 0552281xxx erano in uso alla Farmacia Pignone in Via Pisana n. 79/R mentre le altre numerazioni 055223xxx e 055221xxx erano in uso ad altre unità locali distaccate in Via Monte Oliveto 4 e Via Pisana 53, concesse in locazione da Farmacia Pignone a diversi medici;

c. in considerazione dell'elevato numero di soggetti che si sarebbero collegati alla rete wi-fi, circostanza che avrebbe potuto provocare problemi di rete per sovraccarico, Farmacia Pignone, con *e-mail* del 5.06.2018, ha richiesto a Optima di non attivare alcun

servizio di telefonia di cui agli ID di contratto 918255 (unità Monteoliveto) e 918242 (unità via pisana), chiedendo di mantenere solamente i servizi di luce e gas;

d. Optima ha confermato che il gestore di tutte le linee telefoniche oggetto del presente ricorso sarebbe rimasto TIM;

e. alla fine del mese di agosto 2018, le linee POS e fax di cui ai numeri 055220xxx e 0552281xxx hanno cessato di funzionare, bloccando di fatto l'operatività della farmacia che si è trovata, senza alcun preavviso, nell'impossibilità di poter utilizzare il POS per gli acquisti fatti dai propri clienti, nonché gli ulteriori servizi collegati alle predette linee;

f. le predette linee sono ancora non funzionanti e, quindi, da ritenere perse, sebbene pubblicizzate in *internet* quali contatti della farmacia;

g. l'istante ha contattato il servizio clienti TIM e ha appreso che le linee nn. 055220xxx e 0552281xxx erano migrate in Optima, nonostante la richiesta contraria inviata tramite *e-mail* in data 5 giugno 2018 con cui era stato richiesto espressamente di non cambiare gestore telefonico;

h. Optima, contattata, ha confermato la migrazione delle linee da TIM e, non solo ha disatteso la richiesta della cliente, ma, senza alcuna motivazione, ha provveduto a disattivare le predette linee nn. 055220xxx e 0552281xxx;

i. l'istante, su indicazione di Optima, ha provveduto a compilare dei moduli per il recupero delle numerazioni, ma, trascorsi venti giorni, Optima ha comunicato l'impossibilità di poter recuperare le linee arbitrariamente e senza alcun preavviso disattivate da Optima e ha suggerito di contattare TIM per la relativa problematica;

j. TIM, contattata sul punto, ha confermato l'inverosimile tesi che le linee non potevano più essere recuperate perché trascorsi 20 giorni dalla relativa disattivazione;

k. il servizio voce dell'utenza n. 05522336xxx è cessato in data 6.07.2018, per poi nuovamente essere riattivato in data 4.10.2018, arbitrariamente e senza alcuna richiesta della Farmacia;

l. inoltre, la linea ADSL della linea n. 0552336xxx ha cessato improvvisamente di funzionare il 20.09.2018, fino ad allora sempre funzionante con l'installato *router* Telecom e riattivata solamente all'inizio di novembre 2018, impedendo quindi a Farmacia Pignone di utilizzare la predetta linea per ben circa 40 giorni e non in 15 giorni come riferito da TIM nella propria memoria, che deve in ogni caso ritenersi responsabile per aver permesso la migrazione senza alcuna richiesta da parte della Farmacia;

m. TIM, contattata in ordine alla nuova problematica relativa alla predetta linea, ha riferito che la stessa era affetta da un guasto e solamente dopo due giorni e numerose telefonate al servizio clienti la parte istante è stata informata che anche la linea ADSL n. 0552336xxx era migrata in Optima e che TIM era gestore della sola linea voce n. 0552336xxx;

n. la parte istante ha depositato istanza di conciliazione, chiedendo l'immediata riattivazione delle linee al fine di poter correttamente esercitare la propria attività di impresa e ottenere un equo compenso per il disagio subito, ferma e impregiudicata ogni tutela risarcitoria per i numerosi danni subiti a causa dei fatti denunciati che saranno chiesti nelle opportune sedi;

o. nella fase cautelare Optima ha depositato memoria difensiva indicando fatti e circostanze non vere, riferendo che con il contratto identificato con il n. 918255 Farmacia Pignone avrebbe chiesto l'attivazione del solo servizio voce sulle utenze nn. 055223xxx, 055221xxx, 05522336xxx che sarebbero state attivate in data 25.05.18 e cessate in data 6.07.2018, a seguito di disdetta del cliente del 5.06.18; inoltre con il contratto identificato con il n. 916733 Farmacia Pignone avrebbe chiesto l'attivazione del solo servizio voce sulle utenze nn. 055220xxx e 0552281xxx, che sarebbero state attivate il 30.05.2018, e cessate per migrazione non notificata il 29.08.2018;

p. con memoria di replica Farmacia Pignone ha evidenziato, in primo luogo, che con i contratti n. 918255 e n. 916733 non veniva richiesta l'attivazione del servizio voce, ma anche del servizio ADSL di tutti i numeri 0552336xxx, 055220xxx, 055223xxx e 055221xxx. Sulle predette linee, il servizio ADSL non è stato mai attivato in quanto Farmacia Pignone ha sempre utilizzato il router-modem TIM e non ha mai attivato quelli di Optima, conseguentemente il servizio ADSL è stato sempre erogato da Telecom. Infine, con la nota del 5.06.2018, diversamente da quanto ex adverso riferito, Farmacia Pignone non ha chiesto a Optima la disdetta delle linee, ma di non procedere all'attivazione con Optima;

q. alcun valore probatorio può avere la nota di Optima perché priva di data, e mai ricevuta da Farmacia Pignone, in cui veniva fatto riferimento a una richiesta di recesso, mai avvenuta, da una procedura di migrazione mai richiesta di cui peraltro Farmacia Pignone non è mai stata messa al corrente e a un termine di trenta giorni dal ricevimento della detta missiva che avrebbe facoltizzato Optima a cessare le utenze, termine mai comunicato a Farmacia Pignone;

r. l'infondatezza della ricostruzione dei fatti operata da Optima è stata confermata dal fatto che, dapprima, ha riferito che la linea n. 0552336xxx sarebbe cessata il 6.07.2018, per poi asserire che la stessa sarebbe a oggi ancora attiva;

s. il CORECOM, sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite, ha adottato un provvedimento finalizzato a garantire la continuità nella fruizione del servizio e ha disposto che TIM e Optima provvedessero, ciascuno per la parte di propria competenza, ad avviare gli adempimenti tecnici, gestionali e amministrativi previsti dalla normativa in vigore al fine di ottenere il rientro in TIM e il conseguente ripristino del corretto funzionamento del servizio ADSL per l'utenza n. 0552336xxx e del servizio voce per le utenze n. 055220xxx e n. 0552281xxx entro il giorno 17/10/2018;

t. né TIM né Optima hanno ottemperato il predetto provvedimento e, nelle more della procedura, anche la linea voce n. 0552336xxx è migrata in Optima senza nessuna richiesta, cessando improvvisamente di funzionare per poi nuovamente essere riattivata in data 4.10.2018.

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto la liquidazione di un equo indennizzo per tutti i disagi subiti e per aver definitivamente perso i servizi connessi alle linee nn. 055220xxx e 0552281xxx, salva ed impregiudicata ogni richiesta risarcitoria.

2. La posizione degli operatori

La società Optima, nella propria memoria, ha dichiarato, in via preliminare, che il cliente ha sottoscritto due distinti contratti. Con il contratto sottoscritto in data 10/04/2018, identificato con il n. 918xxx, veniva richiesta l'attivazione del servizio voce e ADSL sulle utenze nn. 055223xxx e 055221xxx. Per quanto concerne il servizio voce, veniva attivato con Optima, su entrambe le predette utenze, in modalità CPS in data 25/05/18 e disattivato in data 6/07/2018. Optima ha precisato che il servizio voce non è stato attivato in modalità WLR, in quanto il cliente ha comunicato di non avere più interesse alla attivazione delle utenze per problematiche inerenti ai suoi centralini.

Optima ha allegato la comunicazione pervenuta dal cliente il 20/06/2018, peraltro mai denegata da quest'ultimo, che veniva gestita come regolare disdetta con la quale non si procedeva all'attivazione del servizio voce in modalità WLR e si disattivava quello attivo in CPS.

Optima ha precisato che quando è pervenuta tale comunicazione di disdetta era impossibile bloccare l'attivazione del servizio voce, in quanto, come si evince dalle date di attivazione delle utenze in questione, esse erano già attive in modalità CPS. Come noto, con la fornitura di traffico telefonico in modalità CPS (*Carrier PreSelection*) su rete telefonica dell'operatore di accesso (nel caso di specie Telecom Italia), il cliente riceve contemporaneamente la fattura emessa da Optima, in qualità di *reseller*, relativa ai consumi del traffico voce e continua a ricevere da parte di TIM per l'addebito del canone di abbonamento per l'utilizzo della rete e per il traffico verso numerazioni speciali.

Per quanto concerne invece il servizio ADSL, poiché quest'ultimo servizio non risultava ancora attivo, alla luce della predetta comunicazione di disdetta, Optima ha provveduto al blocco dell'attivazione, dando seguito a quanto richiesto dal cliente con la suddetta comunicazione.

Con il contratto sottoscritto sempre in data 10/04/2018 e identificato con il n. 906733, il cliente ha richiesto l'attivazione a Optima del servizio voce, sulle utenze nn. 055220xxx (linea principale) e 0552281xxx (linea secondaria), nonché del servizio voce e ADSL sull'utenza n. 0552336xxx.

Per quanto concerne il servizio voce sulle utenze nn. 055220xxx (linea principale) e 0552281xxx (linea secondaria), il servizio veniva attivato, in modalità WLR, in data

30/05/2018, cessato poi per migrazione non notificata il 29/08/2018. Optima in data 20/07/2018 ha informato il cliente che, trascorsi trenta giorni, in mancanza di una notifica di migrazione da parte di altro OLO, avrebbe cessato le utenze con conseguente perdita della numerazione.

Per quanto concerne invece la terza utenza, ovvero la n. 05522336xxx, il servizio voce veniva attivato, dapprima in modalità CPS, in data 21/05/2018, nonché disattivato in data 6/07/18. Poi nuovamente attivato, in modalità WLR in data 4/10/2018. Attualmente su questa utenza è ancora attivo il servizio voce in WLR, non essendo pervenuta alla società alcuna richiesta di migrazione da parte di altro OLO.

Per quanto concerne il servizio ADSL richiesto solo sull'utenza n. 05522336xxx, quest'ultimo veniva attivato in data 20/09/2018 e attualmente ancora attivo, per mancata richiesta di migrazione da parte di altro OLO. Il cliente per il servizio voce/ADSL sull'utenza n. 05522336xxx ha chiesto espressamente che TIM rimanesse unico gestore. A oggi TIM non ha fatto pervenire comunicazione di migrazione.

I codici di migrazione del WLR e ADSL sono regolarmente riportati in fattura,

Le predette utenze nn. 055220xxx e 0552281xxx venivano disattivate per migrazione non notificata il 29/08/2018, pertanto, non si è potuto dar seguito alla successiva comunicazione pervenuta dal cliente in data 3/09/2018, con la quale quest'ultimo ha richiesto nuovamente a Optima l'attivazione delle utenze nn. 055220xxx e 055228xxx.

TIM, nella propria memoria, ha dichiarato, in primo luogo, che il disservizio lamentato è conseguente alla mancata lavorazione del ripensamento/recesso esercitato verso OLO Optima dalla Farmacia, successivamente all'avvenuta sottoscrizione del contratto con quest'ultimo operatore.

Dalle risultanze delle schermate *wholesale* relative alle linee nn. 055220xxx e 0552281xxx è possibile rilevare che la prima utenza è migrata verso altro operatore il 31 maggio 2018, mentre la seconda, aggiuntiva del n. 055220xxx, non è mai stata oggetto di richiesta di migrazione da parte di OLO *recipient* e ha subito la cessazione contestualmente alla migrazione del numero principale, come da procedura tecnica interna.

Ciò implica che, a partire da tale data, TIM non era più nella disponibilità delle risorse numeriche sopra citate e non è possibile ascriverle alcuna responsabilità circa il malfunzionamento totale delle utenze nn. 05522xxx e 0552281xxx.

TIM è, dunque, estranea a tutto ciò che si colloca temporalmente dopo l'espletamento positivo della procedura di migrazione, ultimata contro la volontà dell'utente finale, ma solo per responsabilità di Optima, che non ha preso in debita considerazione la pretesa dichiarazione di ripensamento.

Per completezza, TIM ha precisato che l'ordinativo di migrazione per la linea n. 055220xxx veniva immesso a sistema il 21 maggio 2018, con DAC al 29 maggio 2018 e DES al 30 maggio 2018, espletato il 31 maggio con notifica a OLO in pari data. Successivamente, Optima ha cessato la linea per migrazione come da ordinativo del 21 agosto 2018, avente DAC al 29 agosto 2018 e notifica il successivo 30 agosto 2018.

Nonostante il provvedimento d'urgenza del CORECOM Toscana, adottato in data 15 ottobre 2018, non avendo avuto alcun seguito i plurimi tentativi di contatto del legale rappresentante della Farmacia, non è stato possibile procedere alla registrazione del *verbal order* per la sovrascrittura finalizzata al rientro delle utenze *de quibus*. TIM ha precisato che nell'eventualità in cui Optima dovesse aver provveduto alla cessazione in ULL delle utenze, TIM non ha ricevuto alcuna richiesta di rientro né alcun processo risulta avviato all'interno dei propri sistemi.

Per la linea voce n. 0552336xxx risulta che il 22 settembre 2018 veniva emesso ordinativo di cessazione per migrazione verso Optima, espletato il 4 ottobre 2018. Appare quindi verosimile che, in fase di migrazione, l'utenza abbia subito un periodo di disservizio imputabile a TIM per soli 15 giorni e solo con riferimento alla componente voce. Nessun addebito può essere effettuato con riferimento alla pretesa attivazione non richiesta della componente ADSL, iniziativa unilaterale dell'OLO *recipient*.

TIM ha precisato di aver avuto una condotta diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti, avendo presidiato e veicolato la procedura di migrazione avviata da Optima senza alcun ritardo e non potendo, seppure il rapporto contrattuale non sia voluto dalla Farmacia, acquisire, a proprio piacimento, le risorse disponibili senza un'espressa richiesta dell'utente finale, non provata in questa sede, e senza un ordine imposto dal CORECOM.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante può trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Dalla descrizione dei fatti effettuata dall'istante è emerso che, a seguito di sottoscrizione di due contratti con l'operatore Optima Italia (nn. 918255 e 906733) relativi alla migrazione da TIM delle seguenti utenze telefoniche n. 0552336xxx (linea voce e ADSL), n. 055220xxx più la linea ISDN n. 0552281xxx, n. 055223xxx (linea voce e ADSL), n. 055221xxx (linea voce e ADSL), tramite comunicazione *email* del 5 giugno 2018, ha esercitato il diritto di ripensamento manifestando la volontà di non migrare più le utenze telefoniche in Optima. Ciò nonostante, Optima, con riferimento alle linee nn. 055223xxx e 055221xxx, ha attivato il servizio voce, in modalità CPS, in data 25/05/18 e disattivato in data 6/07/2018, in quanto il cliente ha comunicato di non avere più interesse alla attivazione delle predette utenze per problematiche inerenti i suoi centralini.

Mentre con riferimento al contratto n. 906733, relativo all'attivazione del servizio voce sulle utenze nn. 055220xxx (linea principale) e 0552281xxx (linea secondaria), nonché del servizio voce e ADSL sull'utenza n. 0552336xxx, Optima ha provveduto ad attivare il servizio voce sulle utenze nn. 055220xxx (linea principale) e 0552281xxx (linea secondaria), in modalità WLR, in data 30.05.2018, cessato poi per migrazione non notificata il 29.08.2018.

Per quanto concerne l'utenza n. 05522336xxx, Optima ha attivato il servizio voce in modalità CPS, in data 21/05/2018, e lo ha disattivato in data 6/07/18. Poi ha

nuovamente attivato il servizio, in modalità WLR in data 4/10/2018. Attualmente su questa utenza è ancora attivo il servizio voce in WLR, non essendo pervenuta a Optima alcuna richiesta di migrazione da parte di altro OLO.

La stessa Optima, negli allegati alla memoria, ha prodotto la comunicazione del 5 giugno 2018 con cui l'istante chiedeva di non dare seguito all'attivazione dei servizi sulle utenze indicate nei contratti nn. 918255 e 906733. Occorre precisare che la comunicazione della parte istante è avvenuta soltanto in data 5 giugno 2018, quando ormai la procedura di migrazione si era già perfezionata. Infatti, come risulta dalla memoria di Optima, il servizio voce sulle utenze nn. 055220xxx (linea principale) e 0552281xxx (linea secondaria), veniva attivato, in modalità WLR, in data 30/05/2018.

Dalle risultanze delle schermate *wholesale* prodotte da TIM relative alle linee nn. 055220xxx e 0552281xxx, è possibile rilevare che la prima utenza è migrata in Optima il 31 maggio 2018, mentre la seconda, aggiuntivo del n. 055220xxx, non è mai stato oggetto di richiesta di migrazione da parte di Optima e ha subito la cessazione contestualmente alla migrazione del numero principale, come da procedura tecnica interna.

La parte istante ha presentato anche istanza GU5 volta a riottenere la funzionalità dei servizi sulle utenze predette senza esito positivo.

Con riferimento al disservizio principale rappresentato dall'interruzione dei servizi voce e ADSL sulle utenze telefoniche nn. 055220xxx (principale) e 0552281xxx (aggiuntivo), si ritiene che la responsabilità sia imputabile a Optima che ha gestito il ripensamento della parte istante alla stregua di una disdetta dei contratti. Agli atti non vi è alcuna prova certa dell'avvenuto invio e conseguente ricezione da parte del cliente della comunicazione inviata tramite *email* in data 20 luglio 2018 con la quale Optima avrebbe informato il cliente che, trascorsi trenta giorni, in mancanza di una notifica di migrazione da parte di altro gestore, avrebbe cessato le utenze con conseguente perdita della numerazione.

Tanto premesso si ritiene che Optima sia responsabile della cessazione dell'utenza n. 055220xxx e del suo aggiuntivo n. 0552281xxx con conseguente perdita delle numerazioni e sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 10 e 13, commi 3 e 5 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 400,00 per ogni anno di precedente utilizzo, per il numero di anni pari a nove, tenuto conto che l'istante ha provato l'utilizzo delle numerazioni perlomeno dal 2010, come risulta dalla fattura prodotta dalla parte istante. Si ritiene di applicare le disposizioni di cui all'articolo 13, comma 5, in ossequio al principio di equità e riconoscere l'indennizzo per la perdita della sola numerazione principale.

Con riferimento al disservizio voce sulla linea n. 05522336xxx, Optima, nella propria memoria, ha dichiarato che sulla linea n. 05522336xxx, il servizio voce è stato attivato dapprima in modalità CPS, in data 21/05/2018, nonché disattivato in data 6/07/18, poi nuovamente attivato, in modalità WLR, in data 4/10/2018. Attualmente su questa utenza è ancora attivo il servizio voce in WLR, non essendo pervenuta alcuna richiesta di migrazione da parte di altro OLO.

TIM, nella propria memoria, ha dichiarato che in data 22 settembre 2018 è pervenuto un ordinativo di cessazione per migrazione in Optima espletato il 4 ottobre 2018, pertanto, ha riconosciuto la propria responsabilità per il disservizio voce per tale periodo. Agli atti non risulta provato il disservizio voce dal 6 luglio 2018 al 22 settembre 2018, atteso che il servizio era attivo con Optima fino al 6 luglio 2018 in modalità CPS, pertanto, la cessazione della CPS da parte di Optima avrebbe dovuto comportare la fruizione del servizio voce con TIM, come richiesto dall'istante.

Tanto premesso, si ritiene che TIM sia tenuta con riferimento all'utenza n. 05522336xxx alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio voce dal 22 settembre 2018 al 4 ottobre 2018, ai sensi degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a 12,00 euro *pro die* per il numero di giorni pari a 13.

Con riferimento all'interruzione del servizio ADSL sulla linea n. 05522336xxx, nel corso dell'istruttoria è emerso che dal 20 settembre 2018 il servizio ADSL è migrato in Optima, in assenza di richiesta della parte istante. Si ritiene, quindi, in assenza di prova contraria fornita da Optima, che la stessa sia responsabile per l'interruzione del servizio ADSL dal 20 settembre 2018 fino al 1° novembre 2018, ai sensi degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a 12,00 euro *pro die* per il numero di giorni pari a 40.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della Farmacia Pignone nei confronti di Optima Italia S.p.A. e 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, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 156,00 (centocinquantasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce sulla linea *business* n. 05522336xxx.

3. 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 indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 3.600,00 (tremilaseicento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione *business* n. 055220xxx;
- ii. euro 480,00 (quattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL dell'utenza *business* n. 05522336xxx.

4. Le società TIM S.p.A. e Optima Italia S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

6. 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.

7. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone