

DELIBERA N. 213/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CENTRO MEDICINA E SERVIZI - SICUREZZA SUL LAVORO/OPTIMA
ITALIA S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/220703/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 maggio 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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, dichiarato 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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'art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'articolo 37;

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 del sig. Biancardi, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Centro Medicina e Servizi - Sicurezza sul Lavoro S.r.l., del 19 dicembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Centro Medicina e Servizi - Sicurezza sul Lavoro S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0815111225, contesta la mancata attivazione dell'offerta “*TIM Senza Limiti*” da parte della società TIM S.p.A., previa migrazione della predetta numerazione da Optima Italia S.p.A., con conseguente sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 5 novembre 2018 aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società TIM S.p.A. che prevedeva l'accesso illimitato al servizio internet *Fibra, modem* incluso gratuito, chiamate illimitate verso rete

fissa e cellulari nazionali, il tutto per un importo mensile di euro 35,00 oltre Iva, previa migrazione della predetta risorsa numerica attiva con Optima Italia. Tuttavia, l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività a far data dal 19 febbraio 2019. Nonostante i reclami di sollecito di ripristino della funzionalità dei servizi inviati ad entrambi gli operatori, l'utenza telefonica continuava a essere disattiva, comportando persistente discredito professionale nel segmento di riferimento e un irreparabile danno all'immagine dell'attività professionale svolta.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio di connettività in tecnologia *Fibra* in conformità all'offerta sottoscritta in data 5 novembre 2018;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività dal 19 febbraio 2019 fino all'effettivo ripristino;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il disservizio occorso nella procedura di passaggio tra operatori ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* e per la mancata portabilità della risorsa da Optima Italia S.p.A. a far data dal 5 novembre 2018;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione, in uso dall'anno 2007.

2. La posizione degli operatori

La società Optima Italia S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue: *«si rappresenta che, in data 28 settembre 2017 la cliente sottoscriveva un contratto con Optima, denominato “Optima Vita Mia Business” avente ad oggetto, tra l'altro, i servizi di telecomunicazione Voce e Adsl sull'utenza n. 0815111xxx intestata alla società medesima. Orbene si rappresenta che entrambe i servizi sono stati attivati in data 08 gennaio 2018 e sono rimasti attivi e serviti da Optima Italia S.p.a. il servizio Voce fino alla data del 24 dicembre 2018 mentre il servizio ADSL fino all'11 gennaio 2019, allorquando si è espletata la migrazione verso altro operatore telefonico, come si ricava dai print allegati. Alla luce di quanto esposto, quindi, alcuna responsabilità potrà mai essere ascritta in capo alla scrivente società per i disservizi lamentati dalla cliente e richiamati nell'istanza, occorsi in un periodo successivo al passaggio ad altro operatore. Pertanto, si chiede l'archiviazione della procedura nei confronti di Optima”».*

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue: *«dalle verifiche effettuate sui sistemi TIM, il numero in questione risulta cessato da Optima Italia con ordine di rientro n.1-59G7ALA DRO 20 dicembre 2018 DES 21 febbraio 2019. In data 28 dicembre 2018 TIM Retail prende in carico la pratica per la riattivazione della linea in FTTC ma l'ordine di rientro, scenario ex Del. 274, risulta annullato in data 19 febbraio 2019 per KO Cliente - Rinuncia Cliente Senza Intervento. Il numero 0815111xxx non rientra dunque in TIM e viene cessato dal donating Optima Italia il 21 febbraio 2019*

a seguito notifiche generate di avvenuto rientro. Si informa che il primo contatto del cliente rilevato su sistemi di TIM Retail risulta essere datato 12 novembre 2018; l'istante invia un fax a TIM chiedendo di rientrare. Come descritto al paragrafo precedente, l'ordine di rientro risulta creato in ambito TIM Wholesale in data 20 dicembre 2018 con identificativo 1-59G7AL4. Preme evidenziare che nel periodo compreso tra il 12 novembre 2018 e il 21 febbraio 2019 (quando OLO cessa la linea) l'istante non risulta mai disservito, potendo usufruire dei servizi voce e dati con Optima Italia. Si specifica che non si tratta di attivazione bensì di migrazione del servizio dati Optima Italia su servizio Fibra TIM, per cui il cliente aveva già attivo il servizio internet con il donating Optima Italia. Inoltre, risulta tracciata sui sistemi di TIM Retail un'esigenza di reclamo telefonico del 21 febbraio 2019 chiusa con riscontro telefonico in data 22 febbraio 2019 con cui il cliente viene invitato a rivolgersi al precedente gestore in merito alla lamentata disattivazione della linea 0815111xxx nonché informato della possibilità di richiedere una nuova attivazione in TIM. Va inoltre detto che nel marzo 2019 viene inviata al cliente via mail dal 191 di TIM la modulistica di rientro linea ma ad oggi non risulta mai pervenuta alcuna richiesta di rientro o riattivazione della linea in oggetto da parte del cliente dal momento in cui la linea medesima è stata cessata nel febbraio 2019. Va da sé che, qualora il cliente avesse inoltrato richiesta di riattivazione linea, sotto forma di contatto ai canali preposti o presentando GU5, TIM si sarebbe attivata per il recupero del numero e contestuale riattivazione dei servizi sulla linea 0815111xxx. Da ultimo, TIM sottolinea come il tentativo di Conciliazione esperito presso il Corecom Campania in data 16 dicembre 2019, si sia svolto senza discussione alcuna nel merito della problematica in esame in quanto il legale rappresentante di controparte (avv. Esposito), pur avendo dichiarato che le notizie in suo possesso non risultavano aggiornate, non ha voluto chiarire se il cliente fosse davvero interessato all'attivazione del numero 0815111xxx in TIM visto l'annullamento per rifiuto cliente, sopra evidenziato. Il legale medesimo non ha voluto tra l'altro contattare il cliente per avere le necessarie informazioni al riguardo, né ha voluto che l'udienza di conciliazione venisse rinviata per acquisire le informazioni che gli erano mancanti, bensì si è dimostrato interessato ad ottenere un mancato accordo per poter poi procedere con il ricorso alla definizione in AGCOM. Sulla base di quanto sopra esposto, TIM declina qualsiasi responsabilità in merito ai fatti oggetto della presente controversia».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulata dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Nel merito, si deve evidenziare che in ordine alla mancata attivazione dell'offerta "TIM Senza Limiti" sull'utenza telefonica n. 0815111xxx, oggetto di contestazione, 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 richiesta dell'istante di adesione contrattuale del 5 novembre 2018 la società TIM S.p.A. *non solum* non ha rispettato la tempistica massima del 4 gennaio 2019 prevista per l'attivazione, *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 che l'ordine di rientro del 20 dicembre 2018 è stato processato in data 28 dicembre 2018, ma scartato a causa della successiva "rinuncia" dell'istante. Al riguardo, però, detta società non ha fornito evidenza documentale dell'asserito, ma non provato, atto abdicativo, evidenziando solo la sussistenza di "rinuncia senza intervento", elemento fattuale peraltro non conferente, ai fini probatori, alla volontà di attivazione espressa nel reclamo inviato dall'istante a mezzo PEC in data 16 maggio 2019.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., con riferimento alla mancata attivazione dell'offerta "TIM Senza Limiti", può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio inerente a entrambi i servizi (voce e dati) segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 4 gennaio 2019 (*dies a quo*, coincidente con la tempistica massima del servizio in tecnologia Fibra) al 31 luglio 2019 (data di deposito dell'istanza di conciliazione), per il numero complessivo di 208 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, 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"; parametro che però va computato in misura del doppio e con aumento di un terzo per la sola componente dati, secondo quanto previsto dall'articolo 13, commi 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*. Nella specie, deve farsi coincidere il *dies ad quem* con la data del 31 luglio 2019 di invio dell'istanza di conciliazione in ragione del fatto che l'istante ha tenuto di seguito un comportamento omissivo e inerte tale da far deporre a favore della carenza di interesse da parte dello stesso a far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo successivo, anche alla luce della disposizione di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo cui "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". La palese carenza di interesse sarebbe poi avallata dal fatto che l'istante stesso non si sia avvalso della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo contestualmente alla presentazione dell'istanza di

conciliazione e/o nelle more della relativa procedura innanzi al CORECOM territorialmente competente.

Di contro, le richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi e per cambio operatore non possono ritenersi accoglibili, atteso che la mancata erogazione di entrambi i servizi, riferita al medesimo arco temporale, è assorbita dalla misura indennitaria di cui *supra*.

Del pari non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo PEC del 16 maggio 2019, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto v., afferente alla perdita della numerazione non deve ritenersi accoglibile, atteso che, in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della numerazione, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società TIM S.p.A. Invero, si deve evidenziare che l'istante medesimo non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta successivamente alla data 31 luglio 2019 di invio dell'istanza di conciliazione, né ha formulato richiesta di adozione di provvedimento temporaneo in ordine alla riattivazione della risorsa numerica, di cui si controverte, fino alla data del 16 dicembre 2019 di esperimento della procedura conciliativa. Tale comportamento silente emerso in sede conciliativa è confortato anche dall'assenza nella presente procedura di specifico *petitum*; sintomatico della carenza dell'interesse dell'istante alla riattivazione del servizio da parte di TIM;

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società Optima Italia S.p.A. che per l'appunto ha richiesto nel corso dell'istruttoria l'estromissione dal presente procedimento.

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 parzialmente l'istanza del sig. Biancardi, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Centro Medicina e Servizi - Sicurezza sul Lavoro S.r.l., 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 all'utente, mediante assegno circolare da inviarsi presso la sede della società, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 3.120,00 (tremilacentoveventi/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 208 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0815111xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1 e 2, e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 4.160,00 (quattromilacentosessanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 20,00 *pro die* per il numero di 208 giorni di mancata attivazione del servizio di connettività in tecnologia Fibra inerente all'utenza telefonica n. 0815111xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1 e 2, e 13, comma 2 e 3, del *Regolamento indennizzi*.

3. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 5 maggio 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