

DELIBERA N. 23/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GRAFICHE EUROPRINT DI MASTROMAURO /OPTIMA ITALIA S.P.A./TIM
S.P.A.
(GU14/355268/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 febbraio 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 sig. Mastromauro, titolare della ditta Grafiche Europrint, del 18/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 0882452xxx e n. 0882459xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, già cliente TIM S.p.A., in data 26/06/2020 aderiva a un'offerta commerciale di Optima Italia S.p.A., per la fornitura del servizio telefonico e del servizio di connettività, previo trasferimento delle predette numerazioni da TIM;

b. in data 17/07/2020 riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambe le linee telefoniche; disservizio che veniva segnalato in data 19/07/2020 al servizio assistenza clienti TIM 191; a seguito dell'apertura del *trouble ticket* il disservizio rientrava in data 22/07/2020 per poi ripresentarsi a far data dall'01/08/2020; in sede di reclamo l'istante apprendeva che la problematica era dipesa dal mancato rispetto della DAC da parte dell'operatore Optima Italia;

c. a fronte dei numerosi reclami inviati telefonicamente e poi a mezzo PEC del 27/08/2020, rimasti inevasi, l'istante richiedeva provvedimento d'urgenza adottato dal CORECOM Puglia; ma atteso il protrarsi del disservizio, l'istante si è visto costretto a richiedere il rientro in TIM che è stato espletato in data 20/10/2020.

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

i. la liquidazione di un indennizzo previsto dalle norme in materia per il ritardo nel passaggio tra operatori;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione delle linee telefoniche per il numero di 81 giorni dal mese di luglio 2020 al 20/10/2020;

iii. il rimborso degli importi fatturati a titolo di canone a fronte di servizi non usufruiti;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«nel merito delle contestazioni avversarie si rileva quanto segue. Relativamente al DN 0882452xxx risulta una MIGRAZIONE BITSTREAMNGAFTTCAB in stato CHIUSO - OPTIMA Italia (Doc. 1): Data Ricezione Ordine 10/07/2020. Data Attesa Consegna 20/07/2020 Data Espletamento 20/07/2020. Relativamente al DN 0882459xxx, risulta una MIGRAZIONE RIENTRO IN TIM in stato CHIUSO - TELECOM ITALIA (Doc. 2). Data Ricezione Ordine 13/10/2020 Data Attesa Consegna 20/10/2020 Data Espletamento 20/10/2020. Non risultano esposti reclami scritti a TIM. Per la linea 0882459xxx è presente un UNICO DISSERVIZIO nel 2017 CHIUSO entro i termini. Altri disservizi segnalati per la linea 0882452xxx sono in tutto tre e sono stati chiusi entro i termini. Per il disservizio del 2020 risultano le seguenti note: "Riconfigurato circuito su A.U e fatta risalire sessione ip. in dyn sulla porta SMLAITAB034A/VDSL-0-1-46 risulta documentato il circuito BSFTTCNGA -88214729xxx per passaggio ad altro operatore.*

Sentito cliente Sig. Mastromauro e dichiara che il passaggio deve avvenire in agosto". Attualmente, l'unica linea in TIM è il n. 0882459xxx a seguito del rientro di ottobre. Non sussistono, pertanto, elementi per riconoscere alcuna responsabilità a TIM».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

La società Optima Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«preliminarmente si rappresenta che la fibra, relativamente all'utenza n. 088214729xxx è migrata ad altro olo contestualmente al voip relativo all'utenza n. 0882459xxx. Tuttavia i voip per le risorse nn. 0882452xxx e 0882418xxx (associati anche essi alla stessa fibra) non sono stati migrati e risultano ancora attivi sulla centrale Optima. Essi si trovano nello stato di attesa temporizzazione NPP DONOR. Questo stato, come certamente noto, dura 60 giorni affinché, laddove il cliente volesse migrare anche queste 2 numerazioni, ha il tempo di farlo prima che vengano restituite al donor. Contrariamente a quanto dichiarato da Tim, così come riportato dall'utente nell'istanza, la fibra si è attivata con Optima assieme alla fonia OPTNGA000000000749786 <DN>0882452xxx</DN> <DN>0882418xxx</DN> <DN>0882459xxx</DN> in data 20/07/2020, che è la dac fornita proprio da TIM ad Optima. TIM scrive "si traccia ordinativo di migrazione Delib.274 con Number Portability sincronizzato su TI Fibra del 10/07/2020 espletato il 31/07 (numerazione OLO di appoggio 088214729xxx)". La data del 10/07 è quella in cui si è creato l'ordine su TIM. Ad oggi Optima sta per restituire le due numerazioni 0882452xxx e 0882418xxx al donor».*

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.

Per quanto concerne la prima doglianza, ovvero la ritardata migrazione di entrambe le numerazioni n. 0882452xxx e n. 0882459xxx da TIM a Optima Italia, a fronte della richiesta di attivazione del 26/06/2020 si evince dalla copia delle schermate presenti nel fascicolo documentale che la procedura di trasferimento delle predette risorse numeriche si è perfezionata in data 31/07/2020 rispetto alla DAC (data attesa consegna) del 20/07/2020 coincidente con DES (espletamento commerciale), come peraltro confermato nelle memorie presentate da entrambi gli operatori coinvolti nella presente procedura. Pertanto, deve ritenersi non accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per il ritardo nel passaggio tra operatori, atteso che la Carta Servizi Optima Italia prevede espressamente all'articolo 4 che il tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, ovvero il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile, deve esaurirsi *"in 90 giorni dalla data del perfezionamento contrattuale, salvo i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili; relativamente ai quali Optima si impegna a comunicare tempestivamente al Cliente ogni evento che possa inficiare sulla regolare attivazione dei servizi"* e, quindi, nel caso di

specie non è ravvisabile alcun ritardo, dal momento che l'attivazione è avvenuta in data 31/07/2020 rispetto alla richiesta di adesione contrattuale del 26/06/2020.

In ordine alla seconda doglianza, la società Optima Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente alla sospensione di entrambe le linee telefoniche, ripetutamente segnalata telefonicamente dall'istante a far data dal 31/07/2020, e poi a mezzo PEC del 27/08/2020. Inoltre, detta società, pur sostenendo la funzionalità delle stesse, non ha fornito evidenza della copia dei files di *log* a riprova dell'asserita ma non provata sussistenza del traffico in entrata ed in uscita e delle singole connessioni generate da entrambe le utenze telefoniche di cui si controverte.

Pertanto, la lamentata sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* computato per il numero complessivo di 81 giorni dal 31/07/2020 al 20/10/2020 (data di rientro in TIM) per entrambe le utenze telefoniche. Parametro che però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., deve ritenersi accoglibile.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di rimborso e/o storno degli importi fatturati a far data dal 01/08/2020 per il periodo di mancata fornitura dei servizi, costringendo l'istante a richiedere il rientro in TIM espletato positivamente in data 20/10/2020 in ragione della mancata risoluzione della problematica da parte dell'operatore.

Di converso, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo PEC del 27/08/2020, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che per l'appunto ha richiesto nel corso dell'istruttoria l'estromissione dal presente procedimento, documentando nel corpo della memoria la gestione dell'unica segnalazione di guasto del 19/07/2020 gestita in data 22/07/2020 nell'ambito della tempistica contrattuale ovvero entro i *Service Level Agreement*.

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 della ditta Grafiche Europrint di Mastromauro 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 provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche *business* n. 0882452xxx e n. 0882459xxx, mediante il rimborso e/o lo storno di tutti gli importi allo

stato insoluti a decorrere dal 31/07/2020, con contestuale emissione di relative note di credito.

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 in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 2.430,00 (duemilaquattrocentotrenta/00) a titolo di indennizzo moltiplicando l'importo di euro 15,00 *pro die* per il numero di 81 giorni di sospensione delle utenze telefoniche *business* n. 0882452xxx e n. 0882459xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

4. 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.

5. 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.

6. 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 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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