

DELIBERA N. 32/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PANIFICIO MAMBELLA /OPTIMA ITALIA S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/360835/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 marzo 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, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 Panificio Mambella del 30/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 085413xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. nel mese di novembre 2018 l'utente ha stipulato un contratto con TIM chiedendo la portabilità del numero 085413xxx dall'operatore Optima e dal 1° novembre 2018 è iniziata la doppia fatturazione;

b. l'istante ha contestato le fatture a entrambi gli operatori, che si scambiavano vicendevolmente le responsabilità, senza arrivare alla risoluzione della problematica;

c. tutte le fatture, di entrambi gli operatori sono state pagate al fine di evitare la perdita della numerazione, trattandosi di attività commerciale storica.

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

i. la restituzione da parte di Optima dell'importo pari a euro 757,05 fino ad oggi e da rideterminarsi in sede conciliativa e all'atto della risoluzione delle problematiche;

ii. la restituzione da parte di TIM dell'importo pari a euro 1068,17 fino ad oggi e da rideterminarsi in sede conciliativa e all'atto della risoluzione delle problematiche;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardo nella portabilità del numero;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per omesso aggiornamento in caso di tempestiva richiesta del titolare;

v. la liquidazione dell'indennizzo per errata fatturazione;

vi. la liquidazione dell'indennizzo per mancato riscontro alle segnalazioni effettuate telefonicamente;

vii. la liquidazione dell'indennizzo previsto dall'articolo 292 della legge n. 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020).

2. La posizione degli operatori

L'operatore Optima, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che, contrariamente a quanto riportato dall'utente nell'istanza, i servizi Voce e ADSL sull'utenza n. 085413xxx sono a oggi ancora attivi con Optima a far data dal 18 luglio 2017.

Dalle verifiche effettuate sui sistemi risultano pervenute richieste di NP da parte di TIM che sono sempre andate in KO per "DIRECTORY NUMBER NON ATTIVO" e non sono quindi mai andate a buon fine.

In particolare, risulta una richiesta con codice n. 53102522 del 3 gennaio 2018 e un'altra con codice n. 53102522 dell'8 febbraio 2018.

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, la genericità dell'istanza, che risulta totalmente priva di riscontro documentale. In particolare, la parte istante sostiene di aver subito una asserita doppia fatturazione da parte da parte degli operatori in relazione al n. 085413xxx rientrato in TIM nel mese di novembre 2018. Assume l'istante di aver richiesto la migrazione del numero da Optima a TIM e di aver continuato a ricever fatture da parte di entrambi gli operatori. La parte

istante non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da TIM. L'istante non ha nemmeno indicato puntualmente l'ammontare delle differenze economiche contestate.

Nel merito delle richieste, TIM ha precisato che, diversamente da quanto dedotto dalla controparte, la proposta di attivazione veniva siglata dall'istante il 21 novembre 2017. L'istante ha richiesto l'attivazione di una linea FIBRA che veniva finalizzata da TIM il giorno 28 dicembre 2017, con assegnazione di un numero temporaneo (0854171xxx) ed emissione di prima fattura a gennaio 2018 (conto 1/2018). Successivamente, rientrava anche la numerazione storica (085413xxx), con definitiva finalizzazione dell'operazione di migrazione.

TIM, pertanto, ha correttamente fatturato sulla linea FIBRA, a far data dal conto 1/2018. TIM, entro i termini previsti dalle condizioni di contratto FIBRA (che prevedono una tempistica di 60 giorni) ha ottenuto l'attivazione del nuovo impianto e il rientro della propria numerazione storica.

In ragione di quanto sopra, le somme portate dai conti telefonici emessi da TIM, oggi genericamente contestati dalla controparte, non possono formare oggetto di storno/rimborso e dovranno restare a integrale carico di parte istante.

Non risultano pervenuti reclami relativi a tutti i presunti inadempimenti oggi contestati, in data antecedente all'introduzione del presente procedimento e, in ogni caso, la controparte in questa sede non è in grado di provare il contrario. In proposito, invero, giova richiamare il combinato disposto degli articoli 13 e 14 comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo i quali, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare va dato atto che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di entrambi gli operatori, volta ad acquisire le schermate relative alla procedura di passaggio da Optima a TIM della linea telefonica n. 085413xxx oltre ai dati di dettaglio del traffico telefonico.

TIM ha riscontrato la predetta richiesta depositando le schermate da cui risulta che in data 9 gennaio 2018 la linea telefonica oggetto di contestazione è passata in TIM a seguito della *Number Portability* c.d. pura. La procedura determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Optima Italia S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie TIM S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating*, che continua ad offrire

all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione, com'è accaduto nel caso di specie.

Tuttavia, a prescindere dalla modalità (migrazione o portabilità pura) della procedura di trasferimento della numerazione - scelta di frequente demandata al gestore *recipient*, pur in assenza di specifica richiesta dell'utente - si deve tener conto della buona fede e dell'affidamento incolpevole dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di passaggio interoperatore e, soprattutto, dell'evidente inconsapevolezza dell'istante stesso in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore *donating*. Nel caso di specie, deve rilevarsi che Optima Italia S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24/07/2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. All'utente, infatti, non è stato esplicitato con chiarezza che a far data dal 9 gennaio 2018, i servizi sulla numerazione 085413xxx, per effetto della procedura di NNP, sarebbero stati forniti da TIM S.p.A., tuttavia il rapporto contrattuale con Optima Italia S.p.A. non sarebbe cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi di competenza non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso dal contratto.

Pertanto, alla luce del sopra citato mancato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore *donating*, in accoglimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., si ritiene che la società Optima Italia S.p.A. sia tenuta a rimborsare tutti gli importi corrisposti a far data dal gennaio 2018 (data di avvenuto trasferimento della risorsa numerica in TIM) fino alla definitiva cessazione della linea su propria rete.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento considerato che a partire dal mese di gennaio 2018 la linea telefonica risulta attiva su rete Telecom, pertanto, le fatture emesse risultano dovute.

Le richieste dell'istante volte alla liquidazione degli indennizzi non possono trovare accoglimento stante l'assenza di reclami scritti o di segnalazioni telefoniche circostanziate da parte del cliente così come previsto dall'articolo 14, comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi*.

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'utente Panificio Mambella 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 rimborsare in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in

istanza le fatture corrisposte a partire dal mese di gennaio 2018 fino alla definitiva cessazione della linea telefonica.

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, 11 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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