

**DELIBERA N. 50/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CASURICAMBI/TIM S.P.A.  
(GU14/369985/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 21 aprile 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 sig. Antonello Casu, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società CASURICAMBI, del 23/12/2020, assegnata per competenza a questa Autorità in data 15/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica *business* n. 070240xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente Vodafone Italia, in data 24/06/2019 aderiva ad un'offerta commerciale di TIM *Business*, previa migrazione delle tre numerazioni 070241xxx, 070240xxx e 070240xxx da Vodafone Italia;

b. la procedura di attivazione si completava con il trasferimento delle sole due numerazioni, la n. 070241xxx e la n. 070240xxx dal precedente operatore; laddove la risorsa numerica 070240xxx veniva immotivatamente disattivata, causando così ingenti danni all'attività commerciale;

c. a fronte dei numerosi reclami telefonici al servizio assistenza clienti 191, in data 09/03/2020 l'istante inviava formale reclamo alla società TIM S.p.A., lamentando la mancata attivazione della linea telefonica 070240xxx, più volte sollecitata con contestuale richiesta di liquidazione degli indennizzi;

c. noncurante dei reclami, la società TIM S.p.A. provvedeva al ripristino della funzionalità della numerazione solo in data 28/07/2020, a seguito dell'istanza di adozione del provvedimento temporaneo inviata al CORECOM Sardegna.

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

- i. il recupero della numerazione 070240xxx;
- ii. la liquidazione di un indennizzo pari ad euro 35.000,00.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«parte istante sostiene di avere richiesto la portabilità da Vodafone a Tim delle utenze n. 070241xxx, n. 070240xxx e n. 070240xxx e che invece l'operatore si sia limitato ad evadere la predetta richiesta, solo con riferimento alle prime due utenze (n. 070241xxx e n. 070240xxx) e non anche per la terza (n. 070240xxx). In verità, la ricostruzione avversaria risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim. Da quello che consta all'operatore, parte istante in data 24 giugno 2019, come si evince dal modulo di rientro sottoscritto dal Sig. Casu (doc.1), ha richiesto la migrazione delle sole utenze n. 070241xxx e n. 070240xxx e non anche quella dell'utenza n. 070240xxx, come invece inspiegabilmente sostenuto da controparte. Ed infatti, come si evince chiaramente dal predetto modulo (si veda pag 2 doc.1 cit.) parte istante alla voce "linee telefoniche associate all'utenza oggetto di migrazione" ha regolarmente indicato le utenze n. 070241xxx, n. 070240xxx e n. 070240xxx, rispettivamente "DN1", "DN2" e "DN3" (si veda sempre pag 2 doc.1 cit.), tuttavia, alla voce "conferma migrazione" delle predette numerazioni ha espressamente barrato la casella "NO" con riferimento alla migrazione*

*dell'utenza n. 070240xxx. Tale circostanza dimostra in modo inequivocabile la volontà dell'istante di procedere alla migrazione delle sole utenze n. 070241xxx e n. 070240xxx, e non anche di quella n. 070240xxx. Le domande avversarie, pertanto, sono evidentemente infondate e dovranno essere inesorabilmente rigettate. In ogni caso, occorre precisare che l'utenza n. 070240xxx è stata comunque attivata, tant'è che ad oggi l'istante ne usufruisce, a seguito di opportuna richiesta avanzata dal Sig. Casu, in data 23 luglio 2020, pertanto, con riferimento alle contestazioni relative alla presunta perdita della predetta numerazione, può pacificamente dichiararsi la cessazione della materia del contendere. Parte istante lamenta, infine, genericamente il presunto mancato riscontro*

*ai reclami asseritamente inoltrati all'operatore. A sostegno delle proprie deduzioni controparte ha depositato nel fascicolo documentale una comunicazione asseritamente inoltrata a mezzo PEC all'operatore in data 9 marzo 2020, la quale, tuttavia, non ha alcun valore probatorio, in quanto priva di una valida ricevuta di spedizione».*

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.

In via preliminare, si deve evidenziare che l'utenza telefonica n. 070240xxx è rientrata in TIM in data 28/07/2020, in ottemperanza al provvedimento temporaneo emesso del CORECOM Sardegna, come emerge dalla nota di riscontro, allegata in copia al fascicolo documentale dell'annesso procedimento GU5, con la quale la società TIM S.p.A. comunicava quanto segue *“in data odierna emesso nuovo allacciamento Linea Valore + tutti mobili S.L. 0 con recupero risorsa n. 070240xxx, in seguito ai KO rilasciati sulle richieste di migrazione”*. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di immediata riattivazione della linea telefonica n. 070240xxx, può ritenersi superata, come peraltro confermato dalle parti in causa.

Nel merito, si deve evidenziare che la società TIM S.p.A., in sede di contraddittorio, ha dedotto che la mancata migrazione della numerazione 070240xxx è dipesa dal fatto che l'istante, nella compilazione del modulo contrattuale, ha espresso la richiesta di attivazione previo trasferimento da Vodafone Italia S.p.A. delle sole due numerazioni, la n. 070241xxx e la n. 070240xxx, contrassegnate con la voce DN1 e DN2, in quanto per la numerazione 070240xxx, contrassegnata dal DN3, sebbene la stessa sia stata riportata nella griglia recante la seguente dicitura *“Numerazioni DN associate al codice di migrazione o codice di trasferimento dell'utenza”*, è stata sbarrata la casella “NO” nell'apposita sezione sottostante relativa all'offerta sottoscritta. Tuttavia, seppur va rilevata l'assenza di una precisa richiesta dell'istante di migrazione della risorsa numerica DN3 070240xxx coeva alla sottoscrizione contrattuale del 24/06/2019, dipesa dalla erronea compilazione della modulistica, probabilmente ascrivibile al settore commerciale TIM, va pure tenuto conto della condotta silente assunta dalla società TIM S.p.A. a fronte

dei numerosi reclami telefonici, e dei ripetuti solleciti di attivazione. A fronte del reclamo inviato dall'istante a mezzo PEC in data 09/03/2020, detto operatore avrebbe dovuto informare l'istante della necessità di inoltrare una nuova richiesta di migrazione, al fine di potere gestire la procedura di trasferimento nei tempi richiesti, dettati dalla *policy* contingente. Invece, come documentato agli atti, la società TIM S.p.A. si è attivata al recupero e al ripristino della numerazione solo con l'avvio della procedura di conciliazione e della contestuale istanza di adozione del provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM Sardegna.

*Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., con riferimento alla ritardata attivazione dell'utenza telefonica n. 070240xxx, può ritenersi accoglibile, segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 09/03/2020 (*dies a quo*, coincidente con il sollecito di attivazione inoltrato a mezzo PEC) al 28/07/2020 (data di effettiva attivazione), per il numero complessivo di 141 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di 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 in ragione della natura business dell'utenza interessata dal disservizio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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 società CASURICAMBI nei confronti di 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 o bonifico bancario 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 2.115,00 (duemilacentoquindici/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dell'utenza telefonica n. 070240xxx, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. 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.

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, 21 aprile 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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