

## **DETERMINA DIRETTORIALE 66/21/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/331408/2020**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Karma - TIM SpA (Kena mobile), Optima Italia Spa**

#### **IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza della società Karma, del 25/09/2020 acquisita con protocollo N. 0393611 del 25/09/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

La società Karma, in persona del legale rappresentante pro tempore sig.ra Martorelli, intestataria dell’utenza telefonica di rete fissa n. 069341xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL a seguito della richiesta di migrazione da TIM S.p.A. in Optima Italia S.p.A., nonché la conseguente perdita della predetta risorsa numerica. In particolare, l’istante ha rappresentato che nel mese di maggio 2017 sottoscriveva un contratto con Optima Italia S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL previa migrazione da TIM della risorsa numerica n. 069341xxx. A seguito di tale adesione contrattuale, in data 20 luglio 2017 l’istante riscontrava la sospensione del servizio ADSL e dopo pochi giorni, in data 26 luglio 2017 anche la sospensione del servizio telefonico; disservizi che tempestivamente reclamava a mezzo invio di note del 27 luglio 2017 e del 2 agosto 2017. Stante la mancata risoluzione del disservizio riscontrato, l’istante si vedeva costretta ad utilizzare unicamente il servizio di rete mobile. Nonostante i numerosi reclami inviati a mezzo PEC, il disservizio non veniva risolto; a seguito della mancata migrazione, la numerazione in uso dal 1° novembre 2016 andava definitivamente persa. Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione n. 069341xxx; ii. la liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione di entrambi i servizi dal mese di luglio 2017; iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; v. il rimborso e/o lo storno dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “nel merito delle doglianze di parte istante, per la linea oggetto della controversia 069341xxx, si evidenzia quanto segue. Dall’analisi dei sistemi di rete TIM crm 2.0, è presente una prima scheda di attivazione della linea con Delibera 274 da OLO Optima in stato scartato con Data Ricezione Ordine (DRO) del 22/06/2017, Data Attesa Consegna (DAC) del 03/07/2017 e notifica del ko ad OLO in data 22/06/2017 con la seguente causale: “Fase 2 effettuata ma scaduta”. Risulta altresì presente una richiesta di attivazione con DRO del 27/06/2017, DAC del 06/07/2017 e notifica del ko ad OLO del 26/06/2017, con causale: “Sovrascrittura non avvenuta - Espletamento KO”. Ed ancora, in data 20/07/2017, un ordine di annullamento della lavorazione di ATTIVAZIONE della NP in stato “espletamento tecnico KO” con DRO del 21/07/2017, DAC del 31/07/2017 e notifica del ko ad OLO il 20/07/2017, come da

schermate che sotto si riproducono. Inoltre, si rende noto che la scrivente ha dato seguito al reclamo scritto del 24/11/2017, con l'invio della lettera del 09/12/2017 (Doc. 1). Pertanto, alla luce di quanto sopra, non è possibile addivenire al riconoscimento di indennizzi, salvo eventuali valutazioni conciliative da effettuarsi nel corso dell'udienza". La società Optima Italia S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: "preliminarmente si rileva che dai nostri sistemi l'utenza n. 39069341xxx non è attiva con Optima. Il cliente lamenta perdita della numerazione storica durante il passaggio dall'operatore Tim all'operatore Optima, tuttavia si rappresenta che in realtà l'utenza non è mai migrata in Optima in quanto la scrivente società, alla notifica della richiesta di migrazione, ha ricevuto KO da parte di Tim in quanto l'utenza era già cessata in precedenza. Peraltro, lo stesso cliente, all'operatore del Servizio Clienti di Optima Italia S.p.a., confermava che sia linea fissa che l'adsl da circa due mesi erano stati disattivati da parte di Telecom. Alla richiesta di migrazione Tim ci ha restituito uno scarto sull'olo2olo COW COR Errato, pertanto è stata inviata una comunicazione a mezzo email a TIM che ci riferiva che la linea era cessata. Alla luce di quanto, fermo restando l'assoluta mancanza di responsabilità in capo ad Optima per il disservizio lamentato dall'istante, si rende opportuno integrare il contraddittorio nei confronti di TIM al fine di chiarire la vicenda"

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, ancor prima di entrare nel merito della res controversa, si deve far presente che, nel corso della presente procedura di definizione della controversia è stato raggiunto un accordo tra l'istante e la società TIM S.p.A. in data 17 dicembre 2020, in cui veniva formalizzato l'impegno della società TIM S.p.A. alla liquidazione degli indennizzi a copertura dei disservizi occorsi, ed in particolare della sospensione di entrambi i servizi che ha causato la mancata migrazione della numerazione in Optima Italia, nonché la conseguente perdita della numerazione. Con la sottoscrizione del verbale di accordo parziale raggiunto tra l'istante e la società TIM S.p.A., si intendono risolte transatte e contestualmente rinunciate tutte le domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra le parti intercorsi; rispetto ai quali le parti hanno dichiarato, quindi, di nient'altro avere a che pretendere l'una dall'altra a nessun titolo o ragione. Tanto premesso, la richiesta di ristoro dell'occorso lamentato dall'istante può essere valutata solo nei confronti della società Optima Italia S.p.A. e relativamente alle richieste dell'istante di cui ai punti iii., e iv., atteso che le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii., devono ritenersi superate, in quanto assorbite dal sopracitato accordo intercorso tra la parte istante e la società TIM S.p.A. Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., si deve evidenziare che seppure la mancata migrazione del numero è dipesa dalla cessazione della linea telefonica da parte di TIM, operata antecedentemente all'inserimento dell'ordinativo di delivery della migrazione, la società Optima Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in fase di gestione del reclamo del 1 settembre 2017, rimasto invece inevaso. Nello specifico, a fronte della richiesta di informazioni sulla mancata acquisizione della disponibilità della numerazione, la società Optima Italia S.p.A. avrebbe dovuto invitare l'istante a rivolgersi al donating per la riattivazione della funzionalità della linea telefonica. Pertanto, alla società Optima Italia S.p.A., è imputabile il mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo inviato in data 1 settembre 2017, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Infatti, nel corso della presente istruttoria la società Optima Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la predetta richiesta, limitandosi ad eccepire l'assenza di responsabilità sulla base della seguente asserzione "in realtà l'utenza non è mai migrata in Optima in quanto la scrivente società, alla notifica della richiesta di migrazione, ha ricevuto KO da parte di Tim in quanto l'utenza era già cessata in precedenza. Peraltro, lo stesso cliente, all'operatore del Servizio Clienti di Optima Italia S.p.a., confermava che sia linea fissa che l'adsl da circa due mesi erano stati disattivati da parte di Telecom". Di conseguenza, a fronte della nota scritta inviata dall'istante in data 1° settembre 2017, in considerazione dei 1173 giorni intercorrenti dal 1 ottobre 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 17 dicembre 2020, (data di primo scambio informativo tra le parti nella udienza di discussione della controversia), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo. Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto iv., deve ritenersi accoglibile, atteso che a fronte della mancata migrazione della risorsa numerica, la società Optima Italia S.p.A. è tenuta allo storno integrale dell'insoluto segnatamente all'utenza telefonica n. 069341xxx.

DETERMINA

- Optima Italia Spa, in parziale accoglimento dell'istanza del 25/09/2020, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 300,00 (trecento/00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, del Regolamento indennizzi. La società Optima Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno degli importi fatturati inerenti all'utenza telefonica n. 069341xxx, con contestuale emissione di note di credito e ritiro della pratica di recupero crediti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Mario Staderini