



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 106/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BALARM /TELCOM ITALIA S.P.A./CLOUD ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 2091/14)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 settembre 2015;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*”;

VISTA l’istanza della società Balarm del 10 settembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato la mancata migrazione dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0916191xxx e la successiva sospensione della stessa. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 17 luglio 2013, ha chiesto la migrazione da Cloud Italia S.p.A. a Telecom Italia S.p.A della numerazione 0916191xxx, senza alcun esito;

b. in data 5 aprile 2014 l'utenza *de qua* è stata cessata con relativa sospensione della linea telefonica fissa e dell'ADSL.

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

- i. il recupero del numero telefonico 0916191xxx;
- ii. il risarcimento del danno per la mancata migrazione e per la sospensione dell'utenza telefonica.

## **2. La posizione degli operatori**

Cloud Italia (di seguito Cloud), nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha sostenuto la propria assenza di responsabilità in merito alla mancata migrazione. In particolare, ha dichiarato quanto segue: "*[P]er l'ex cliente Balarm(cod. ut. 91158-0598910) non vi è stata alcuna cessazione d'ufficio, bensì la scrivente ha ricevuto una richiesta di migrazione da parte di Telecom Italia, che naturalmente presuppone la volontà della Balarm di rientrare in Telecom. Nella fase 2 della procedura di migrazione di adsl e numerazioni telefoniche, Clouditalia, come richiesta, ha notificato a Telecom la disponibilità a restituire le numerazioni 091582xxx, 0916196xxx, e 0916191xxx (in allegato tracciati, in particolare "visualizza richieste migrazioni ricevute").*

*Nella successiva fase 3, Telecom ci ha dato espletamento della cessazione per migrazione della sola numerazione 091582xxx, come si vede dalla notifica presente sul file di risposta TI 525\_05042014\_00\_xDSL\_BTS.xml (in allegato).*

*Telecom Italia non ha richiesto le numerazioni 0916196xxx e 0916191xxx nella fase 3 di migrazione, quindi non sono mai state migrate.*

*Attualmente le due numerazioni risultano cessate sulle piattaforme Clouditalia, quindi non è più possibile effettuare nessuna migrazione automatica tramite le apposite procedure.*

*Si può valutare, a mero titolo conciliativo e nel quadro di un accordo transattivo che escluda futuri contenziosi con la scrivente, di girare le numerazioni dalla nostra centrale all'Olo recipient Telecom Italia attraverso mail di richiesta con indicato il relativo RN."*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Telecom Italia (di seguito Telecom), nella propria memoria depositata agli atti, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate sui sistemi *Wholesale* per la numerazione 0916191xxx emergono le seguenti movimentazioni. Con riferimento alla fonia, precisa che si tratta di rientro di numerazione nativa OLO, nei sistemi sono presenti tre ordinativi di attivazione del 2013, datati 9 luglio, 15 ottobre e 25 novembre, tutti annullati per mancanza di documentazione o per cliente irreperibile. Per quanto riguarda l'ADSL, nei sistemi non è presente alcuna richiesta di *Bitstream Asimmetrico Wholesale* né di *Shared Access*.

Ciò premesso, Telecom ritiene che le pretese di parte istante siano infondate nei propri confronti sia con riferimento alla perdita della numerazione, in quanto si tratta di un numero nativo OLO per il quale risultano tre ordinativi annullati per mancanza di documentazione o cliente irreperibile sia con riferimento alla richiesta risarcitoria per la mancata migrazione e per la sospensione della linea.

### **3. Motivazione della decisione**

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La controversia verte sulla mancata migrazione da Cloud a Telecom della numerazione 0916191xxx e relativa cessazione della stessa. L'istante, unitamente alla richiesta di definizione del contenzioso, ha richiesto anche l'emissione di un provvedimento d'urgenza, mediante il formulario GU5, al fine di ottenere la riattivazione dell'utenza prima indicata. In sede di gestione del GU5, Telecom Italia ha dichiarato che *“a seguito delle verifiche effettuate dalla competente struttura retail il rientro della linea 0916191xxx non può essere effettuato, in quanto il numero è già stato cessato da OLO cedente. Il numero è nativo OLO, il rientro in Telecom Italia non è gestibile in quanto l'utenza nativa OLO è stata cessata da OLO ed è nella sua disponibilità”*. In considerazione di quanto descritto, non può essere, quindi, accolta la richiesta di cui al punto *i)* volta al recupero della numerazione.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii)* volta al risarcimento del danno per la mancata migrazione e per la sospensione dell'utenza telefonica, occorre precisare che la richiesta stessa esula dall'ambito di competenza di questa Autorità che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento* *“[C]on il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. In ogni caso, si rendono applicabili, in questa sede, le disposizioni regolamentari in materia di indennizzi e, pertanto, la richiesta dell'istante può essere interpretata al fine di conseguire l'indennizzo per la mancata portabilità e per la sospensione dell'utenza *business* n. 0916191xxx.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Alla luce di quanto emerso in sede di discussione del contenzioso nonché dalla documentazione depositata dalle parti, la responsabilità per la mancata migrazione e successiva cessazione della numerazione oggetto di contestazione è ascrivibile in capo alla società Telecom Italia, in quanto l'utente aveva richiesto la migrazione da Cloud a Telecom, ma come risulta dalle schermate depositate nel corso dell'istruttoria, Cloud ha richiesto la migrazione a Telecom delle tre numerazioni di cui l'istante era titolare, ma Telecom ha preso in carico solo una delle tre numerazioni, ragion per cui le altre due numerazioni aggiuntive sono cessate d'ufficio senza alcuna responsabilità di Cloud.

La delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale; tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche", secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b). A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal *recipient* (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. L'articolo 17 bis della delibera n. 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating*. In particolare, la complessa normativa citata suddivide la migrazione in 3 fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti *donating*, cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e *recipient*, cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella "fase 1" l'utente aderisce ad una offerta commerciale del *recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal *donating*. Nella "fase 2" il *recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *recipient*), fornendo l'esito delle stesse al *recipient* entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il *donating* può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella "fase 3" il *recipient*, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *donating*, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione). Nel caso di specie, l'istante, in data 17 luglio 2013, aveva richiesto la migrazione verso Telecom di tre numerazioni, come risulta dalle schermate di sistema depositate da Cloud,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ma Telecom ha completato il processo di migrazione solo per una delle tre numerazioni (091582xxx) senza richiedere le altre due (0916196xxx e 0916191xxx), che non sono mai migrate. In tal caso, trattandosi di numerazioni aggiuntive, in assenza di collegamento con la numerazione principale che ormai era migrata in Telecom, le stesse necessariamente sono cessate e sono rientrate nella disponibilità dell'OLO *donor*, che in conformità a quanto previsto dalla regolamentazione vigente le ha riassegnate ad altro utente. Nel caso di specie, si ravvisa un comportamento poco diligente da parte di Telecom che avrebbe dovuto richiedere tutte le numerazioni o in alternativa informare il *donating* dell'impossibilità tecnica a trasferire le tre numerazioni, in modo da poter tempestivamente evitare che le stesse cessassero e che fossero assegnate ad altri utenti rendendo altresì impossibile il recupero delle stesse. Alla luce di quanto descritto Telecom sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per la mancata migrazione dei servizi voce e dati relativi all'utenza n. 0916191xxx (in quanto la contestazione verte solo su una delle due numerazioni) dal 17 agosto 2013 (dopo il 30° giorno successivo alla richiesta di migrazione) al 4 aprile 2014, (data di cessazione) per il numero di giorni pari a 227, secondo il parametro di euro 1,50 *pro die*, per ciascun servizio, ai sensi dell'articolo 3, comma 3 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, che prevede che “*Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto*”. Nel caso in esame, infatti, i servizi voce e dati erano attivi ancora con Cloud fino alla data del 4 aprile 2014. Si precisa che trattandosi di un'utenza *business* gli importi devono essere raddoppiati, ai sensi dell'articolo 12, comma 2 dell'allegato A) prima citato.

Inoltre Telecom dovrà corrispondere l'indennizzo per la cessazione dei servizi voce e dati dal 5 aprile 2014 al 10 settembre 2014 (data di deposito dell'istanza GU14) per il numero di giorni pari a 155, secondo il parametro di euro 7,50 *pro die*, per ciascun servizio, ai sensi dell'articolo 4 dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS. Si precisa che trattandosi di un'utenza *business* gli importi devono essere raddoppiati, ai sensi dell'articolo 12, comma 2 dell'allegato A) prima citato.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del *Regolamento*, si ritiene equo liquidare la somma pari ad euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese di procedura sostenute dall'utente in quanto ha partecipato alla procedura presso il CORECOM mentre presso questa Autorità si è avvalso della facoltà di partecipare in audio conferenza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Balarm confronti delle società Telecom Italia S.p.A. e Cloud Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.362,00 (milletrecentosessantadue/00), a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza telefonica *business* n. 0916191xxx;
- ii. euro 4.650,00 (quattromilaseicentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per la cessazione ingiustificata dei servizi voce e dati di un'utenza telefonica *business*.

3. La società Telecom 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, 25 settembre 2015

**IL PRESIDENTE**

Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***

Antonio Perrucci