



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 55/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ITALYPRINT / CLOUD ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 2329/14)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 marzo 2016;

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. 656/15/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 denominato *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 Italyprint del 22 ottobre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche Voip n. 0498962xxx e n. 0495846xxx, ha lamentato l'interruzione delle linee telefoniche. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 27 dicembre 2012, ha richiesto la migrazione verso Telecom Italia S.p.A. delle due utenze telefoniche sopra indicate, ma la stessa si è completata soltanto nel mese di luglio 2013;

b. l'istante, inoltre, ha lamentato la presenza di disservizi sulle due utenze telefoniche che, in alcuni periodi, risultavano isolate.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto il risarcimento dei danni subiti.

## **2. La posizione dell'operatore**

Cloud Italia S.p.A., nella propria memoria, ha sostenuto la propria assenza di responsabilità in merito al ritardo nella procedura di migrazione nonché in merito ai presunti disservizi subiti dall'istante. In particolare, ha dichiarato quanto segue: «*[I]n ottemperanza ai nostri doveri informativi, con riferimento all'istanza in oggetto significhiamo quanto segue. Il 20-12-2012 la Italyprint ha richiesto alla scrivente il codice di migrazione del servizio "Cloud Italia Orchestra". Trattasi di numerazioni telefoniche Voip in modalità prepagato e ricaricabili, che l'utente gestisce in completa autonomia con un portale dedicato. In data 21-12-2012 la nostra addetta Emanuela Volpe il giorno successivo ha comunicato come da procedure interne alla mail [sip@italyprint.it](mailto:sip@italyprint.it) che il codice di migrazione (per sua natura SEGRETO) era reperibile sull'Area Clienti del portale [www.clouditaliaorchestra.com](http://www.clouditaliaorchestra.com) (doc. 1 Planning 55152602). In merito agli asseriti disservizi, non ci risulta nulla di quanto sostiene la Italyprint in istanza di definizione, in cui la sintetica ricostruzione dei fatti appare alquanto enfaticizzata. Il 20-02-2013 ore 10.50 perviene una segnalazione dell'utente che sosteneva la sua linea non era attiva. Entro 10 minuti viene ricontattato dalla nostra addetta Sonia Farsetti, che spiega al cliente che risultava attivo il trasferimento di chiamata su immediato. Veniva effettuato un test in linea e funzionava correttamente. L'addetta Farsetti suggeriva di aumentare il numero degli squilli da 3 a numero superiore in quanto se non rispondevano entro i 3 squilli la chiamata veniva abbattuta (doc. 2 Ticket 78593). Il 21-02-2013 il cliente chiede informazioni su come visualizzare le fatture delle ricariche effettuate. Anche in tale occasione l'addetta Cloud Italia Lucia Cioncolini informa il cliente sia in merito alla visualizzazione delle fatture, sia in merito al reperimento del codice di migrazione (doc. 3 note Planning 55324795). Solo il 02-05-2013 perviene una seconda segnalazione dell'utente che sosteneva che la numerazione 049896283 risultava inesistente. Qualche ora più tardi l'addetta Sonia Farsetti scrive alla mail [sip@italyprint.it](mailto:sip@italyprint.it) come si poteva risolvere velocemente l'inconveniente, che era dovuto ad*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*un momentaneo disallineamento della numerazione Voip sull'apparato router (doc. 4 Planning 55512757). Il 03-05-2013 perviene una quarta segnalazione in cui Italyprint affermava che Telecom aveva più volte contattato Cloud Italia per la migrazione dei numeri ma la scrivente non forniva la collaborazione necessaria. Quaranta minuti dopo la segnalazione, l'addetta Sonia Farsetti scriveva una mail ad Italyprint in cui spiegava che Cloud Italia non aveva ricevuto nessuna richiesta da Telecom, e ribadiva che la migrazione con rientro in Telecom poteva essere fatta dal cliente in autonomia con il codice di migrazione (SEGRETO) reperibile sul portale (doc. 5 note Planning 55515929). Ad ogni buon conto Cloud Italia, in data 20-05-2013, ha inserito la richiesta di migrazione per le numerazioni 0498962xxx e 0495846xxx. Le due richieste non andavano a buon fine per la motivazione "il cliente rifiuta l'intervento tecnico" (docc. 6-7 Number Portability). Da luglio 2013, le numerazioni sono rientrate in Telecom. Stante quanto precede, la scrivente ritiene di aver sempre adempiuto con le tempistiche e le procedure corrette, riscontrando sempre puntualmente tutte le segnalazioni dell'utente. Le richieste danni della Italyprint, oltrechè inammissibili in sede di definizione controversia, sono del tutto generiche e sfornite della minima prova».*

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

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

Ai sensi dell'articolo 18, comma 2 del *Regolamento*, è stata richiesta un'integrazione istruttoria nei confronti di Telecom Italia S.p.A., al fine di individuare le cause che hanno determinato il ritardo nel processo di migrazione ed i relativi profili di responsabilità. Dalla documentazione depositata dall'operatore, è emerso che gli ordini di migrazione risultano caricati per entrambe le numerazioni in data 21 maggio 2013, come confermato anche dalle schermate depositate da Telecom Italia S.p.A. e poi successivamente rimodulati fino all'espletamento definitivo avvenuto in data 23 luglio 2013 per l'utenza n. 0495846xxx ed in data 24 luglio 2013 per l'utenza n. 0498962xxx, in quanto i due ordini di riattivazione risultavano annullati su richiesta rete con le seguenti note: *"deviaz. chiam. su cell. sempre spento"*.

In considerazione di quanto emerso dall'attività istruttoria, ferma restando l'inammissibilità in questa sede di richieste volte al risarcimento del danno patito dall'istante, in quanto esulano dall'ambito di applicazione dell'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", la stessa può essere equiparata ad una richiesta di liquidazione di indennizzi.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Tanto premesso, ne consegue che con riferimento ai disservizi lamentati dall'istante, alcun indennizzo può essere riconosciuto in favore dell'istante, in quanto la richiesta risulta generica e poco circostanziata, avendo l'istante genericamente indicato nel formulario GU14 *"le linee risultavano fuori servizio, inesistenti"*, senza precisare il periodo di riferimento né allegando alcun reclamo scritto che possa documentare tale disservizio. Cloud Italia S.p.A., nella propria memoria, ha fornito una ricostruzione dettagliata della situazione lamentata dall'istante, fornendo prova di aver sempre riscontrato le richieste di assistenza pervenute al servizio clienti da parte dell'istante, così come risulta dagli allegati depositati unitamente alla memoria difensiva.

Con riferimento al ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità, anche in questo caso, l'operatore convenuto nel presente procedimento ha fornito prova di aver riscontrato le richieste pervenute dal cliente, informandolo in merito alla possibilità di gestire in autonomia tale richiesta. Dalle schermate fornite da Cloud Italia S.p.A., in linea con quanto depositato da Telecom Italia S.p.A., in sede di integrazione istruttoria, è emerso che le richieste sono state inserite solo in data 20 maggio 2013, e non quindi nel mese di dicembre 2012, come sostenuto dall'istante, e che l'espletamento è avvenuto nelle date del 23 e 24 luglio 2013, in quanto le due richieste non andavano a buon fine con la seguente motivazione *"il cliente rifiuta l'intervento tecnico"* (docc. 6-7 Number Portability).

Dalla ricostruzione rinvenuta da entrambi gli operatori, risulta che nessuna responsabilità può essere imputata in capo alla società Cloud Italia S.p.A., in qualità di operatore *donating*, per il ritardo lamentato dall'istante nel passaggio al nuovo operatore.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Italyprint nei confronti della società Cloud Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 marzo 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***  
Antonio Perrucci