

DELIBERA DL/046/18/CRL/UD del 31 maggio 2018
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO IMPRESA XXX / CLOUDITALIA TELECOMUNICAZIONI XXX / TIM XXX
(LAZIO/D/127/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 31 maggio 2018;

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”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

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 dell’utente Studio Impresa XXX presentata in data 17.2.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di n. 6 utenze “affari” con l’operatore Cloulditalia Telecomunicazioni XXX (d’ora in poi Cloulditalia), ha lamentato la ritardata portabilità delle stesse in TIM XXX (già Telecom Italia e d’ora in poi Telecom) con cessazione del servizio per una di esse.

In particolare, nell’istanza introduttiva e nelle memorie, precisava quanto segue:

- i. In data 24.2.2014 stipulava un contratto con Telecom per la portabilità delle 6 utenze attive con Cloulditalia (06****903, 06****904, 06****345, 06****211, 06****071, 06****072); nonostante i solleciti, il trasferimento non avveniva.
- ii. In data 2.10.2014, gli veniva sottoposta una nuova stipula contrattuale con assicurazioni di un celere passaggio; il 7.11.2014 veniva attivata l’utenza 06****071 ed il 24.11.2014 la 06****072. Tuttavia non veniva configurata la fibra ottica lasciando pertanto inattivo il servizio internet per due mesi.

- iii. Il 28.11.2014 (n.d.r. per 06****211) ed il 9.2.2015 (n.d.r. per 06****211 + 06****903, 06****904, 06****345), acconsentiva alla sottoscrizione di altrettanti contratti per il passaggio delle utenze ancora in sospeso, con nuova promessa di una rapida conclusione della procedura: l'utenza 06****211 veniva trasferita in Telecom solo il 24.7.2015, mentre le utenze 06****345, 06****904 solo dal 2.9.2015.
- iv. Diversamente, l'utenza 06****903, non era mai passata in Telecom e, dal 15.11.2015 il servizio era interrotto e non riattivato nemmeno in sede di procedura d'urgenza; Clouditalia peraltro continuava nella fatturazione della predetta utenza 06****903.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti degli operatori:

- immediata riattivazione e portabilità in Telecom dell'utenza 06****903;
 - corresponsione in solido tra gli operatori, dell'indennizzo per la ritardata portabilità di n. 6 utenze fisse di tipo "affari" ai sensi dell'art.6.1 e 12.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS , per Euro 27.670,00.
 - corresponsione da parte di Telecom di un indennizzo per ritardata attivazione del servizio ADSL sulle utenze 06****071, 06****072, ai sensi dell'art. 3 .1 e 12.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS , per Euro 920,00.
 - corresponsione in solido tra gli operatori, dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami per ai sensi dell'art. 11 .1.2 e 12.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS , per Euro 300,00.
 - corresponsione da parte di Clouditalia di un indennizzo per illegittima disattivazione dell'utenza 06****903 a partire dal 15.11.2015 fino a riattivazione, ai sensi dell'art.5.1.3 del servizio ADSL sulle utenze 06****071, 06****072, ai sensi dell'art. 3 .1 e 12.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS;
- Oltre spese di procedura.

3. La posizione dell'operatore TIM.

Il gestore ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha richiesto il rigetto della domanda, osservando preliminarmente l'inadeguatezza del procedimento amministrativo di risoluzione stragiudiziale delle controversie prescelto dall'utente, rispetto alla complessità della vicenda sottoposta ad esame ed all'intrinseco, ingente valore pecuniario; tali caratteristiche imporrebbero il giudizio ordinario, al fine di accedere ad una cognizione e contraddittorio pieni, non limitati dalle esigenze di celerità ed economicità tipiche del vaglio amministrativo.

Nel merito precisava che il 24.2.2014 l'utente aveva richiesto il rientro in Telecom delle utenze 06****903, l'06****071, 06****072 e 06****904 , con piani tariffari "Linea Valore +" e opzione "Tutti mobili", ma il relativo espletamento subiva un esito negativo. La difficoltà tecnica incontrata risiedeva nella circostanza che gran parte delle numerazioni fossero native Clouditalia e pertanto il loro trasferimento necessitava di una procedura di NP pura ai sensi della Delibera n.35/10/CIR, anziché di quella ordinaria ex Delibera 274/07/CONS.

Infatti i vari ordinativi inseriti nel sistema "Pitagora" esitavano KO con varie causali tra cui l'impossibilità tecnica e causa di forza maggiore e, segnatamente:

- per i DN 06****903, 06****904, 06****345 : l'ordine di rientro in beatstream del 30.12.2014, con DAC fissata al 12.1.2015 e rimodulata al 9.3.2015, andava in scarto con KO notificato il 5.3.2015; il secondo ordine di rientro del 2.7.2015 con DAC fissata al 13.7.2015 e poi

rimodulata al 31.8.2015, andava a buon fine con data di espletamento al 22.11.2015; anche l'OLO notificava l'espletamento in pari data.

- per il DN 06****211: l'ordine di rientro in beatstream del 2.7.2015, con DAC fissata al 13.7.2015 e poi rimodulata al 21.7.2015 andava a buon fine con espletamento al 23.7.2015 e notificato ad OLO in pari data;

Precisava in particolare, che per la prima linea, l'utente aveva inizialmente revocato la richiesta di rientro, prima dell'attivazione in data 22.11.2015 e inoltre un tentativo di migrazione veniva annullato per una richiesta in corso di migrazione ai sensi della del.35/10/CONS; per la seconda, l'attivazione avveniva il 22.11.2015, dopo che l'utente era stato preavvertito di un'iniziale impossibilità al rientro causata da un problema in centrale.

- quanto ai DN 06****071 e 06****072 (nativi Clouditalia) l'ordine di importazione da OLO veniva effettuato il 13.3.2014 e poi annullato perché il cliente non consentiva l'intervento in loco; quindi espletato il 20.10.2014 e il 10.11.2014, dopo aver risolto un problema di centrale; per il DN 06****072, l'ADSL veniva attivata solo il 22.1.2015 poiché la lamentata omessa conversione della linea in fibra, con attivazione di 8 IP aggiuntivi, non era stata originariamente richiesta con il rientro. Peraltro, trattandosi di utenze native Clouditalia, Telecom era esente da ogni responsabilità in ordine al presunto, inesatto adempimento.

Depositava le PDA di rientro in Telecom del 24.2.2014 e le schermate Pitagora a supporto delle procedure descritte.

4. La posizione dell'operatore Clouditalia

Il gestore ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha richiesto il rigetto della domanda, rappresentando quanto segue.

L'utente era titolare di due servizi denominati "UNICA" con un pacchetto di n.6 linee e, segnatamente:

- risorsa adsl 06****871 con associate le numerazioni 06****071, 06****072, 06****211.
- risorsa adsl 06****872 con associate le numerazioni 06****903, 06****904, 06****345.

In quanto operatore Donating, doveva necessariamente attendere un ordine valido da Telecom al fine di processare le operazioni di propria spettanza e pertanto:

-per le numerazioni native CloudItalia 06****071, 06****072, aveva ricevuto due ordini da Telecom il 23.10.2014, con DAC fissata al 6.11.2014 ed in pari data le numerazioni sono migrate;

- per la numerazione 06****211 l'ordine ex delibera Agcom 274/07 (adsl+voce) era del 29.6.2015, accettato da Clouditalia il 30.6.2014 e numerazione migrata in Telecom il 23.7.2015;

-per la numerazione 06****903 erano pervenute n.4 richieste di migrazione ex Del. Agcom 274: un primo ordine del 24.12.2014, accettato da Clouditalia in pari data ma non risulta che poi Telecom abbia processato la migrazione; un secondo ordine del 9.3.2015, mandato in Ko da Clouditalia per incompletezza dei DN associati all'accesso; un terzo ordine del 3.7.2015, accettato da Clouditalia ma Telecom risulta aver processato la migrazione solo il 22.11.2014, migrando tuttavia la sola risorsa d'accesso senza la numerazione, rimasta in Clouditalia, inattiva perché priva di risorsa di appoggio; per trasferire detta numerazione occorreva un valido file di richiesta da Telecom oppure, a titolo meramente collaborativo nell'interesse del cliente, Clouditalia potrebbe farsi parte attiva inserendo un ordine di cessazione NPP per rientro della numerazione in Telecom .

- per la numerazione 06****904 e 06****345, analogamente sono pervenuti gli ordini di cui sopra, tuttavia TIM ha poi forzato la migrazione delle numerazioni come singole, separate dalla risorsa d'accesso.

Concludeva pertanto per la responsabilità di Telecom (in veste di Donor/Recipient) in quanto o non aveva inviato un ordine valido oppure, quando lo aveva fatto, non aveva poi proseguito con la migrazione.

Quanto all'indennizzo da mancata risposta ai reclami, esso non trovava fondamento, stante l'intenso scambio di mail con l'assistenza clienti, che accludeva tra i documenti.

In replica, eccepiva di non aver ricevuto le memorie di Telecom, delle quali chiedeva lo stralcio e confermava la disponibilità ad eseguire una cessazione con rientro verso Telecom della numerazione n. 06****903, su richiesta dell'istante.

4. La replica dell'utente

L'istante contestava la tempestività della replica di CloudItalia del 7.4.2014 perché tardiva, richiedendone lo stralcio.

5. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

E' infondata la richiesta di Clouditalia di stralcio della memoria difensiva Telecom per non averla ricevuta, posto che, a fronte di un deposito regolare al fascicolo del Corecom, il mancato scambio degli atti tra le parti non può dare luogo ad un'irricevibilità con conseguente stralcio del documento, bensì unicamente ad un rimessione nei termini per replicare in favore della parte che a causa della mancata trasmissione abbia subito una lesione del diritto di difesa; tale è l'interpretazione autentica dell'art.16, comma 2 resa dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni su esplicita richiesta di parere di questo Corecom, già a decorrere dall'anno 2011, rispetto alla quale non rilevano richiami a procedure poste in essere da altri Corecom. Si osservi peraltro come il Regolamento stesso postuli la integrale accessibilità agli atti di controversia presso il Corecom al fine di agevolare il contraddittorio; inoltre non risulta che sia stata richiesta la rimessione nei termini per replica da nessuna delle parti del procedimento nemmeno, in ultima sede utile, all'udienza di discussione.

Pure è infondata l'eccezione sulla tardività della replica di Clouditalia sollevata dall'utente, posto che è in atti al fascicolo Corecom la ricevuta di ritorno riferita alla nota di avvio procedimento datata 4.3.2014, anch'essa accessibile come tutta la documentazione in atti.

Da ultimo, quanto all'eccezione di Telecom in merito alla necessità che la controversia fosse azionata innanzi all'autorità giudiziaria ordinaria in considerazione della sua complessità e valore economico, la stessa è priva di pregio poiché non esiste un vincolo formale di tale natura alla sua proponibilità in sede amministrativa. Si osservi sul tema, che i Regolamenti e Le linee Guida che disciplinano il procedimento amministrativo per la risoluzione delle controversie, ben delineano il carattere snello, rapido ed economico dell'istruttoria del procedimento, al pari del carattere semplificato e vincolato della pronuncia, nonché della sua natura di provvedimento amministrativo e conseguentemente è implicita l'accettazione da parte del ricorrente di una pronuncia improntata ad una legittima ed equa soluzione della contesa, piuttosto che alla puntuale ricognizione di carattere tecnico-scientifico – con probabile necessità di perizia come nel caso di cui trattasi-, in cambio di facilità di partecipazione e gratuità del procedimento. Del pari è implicita ogni rinuncia alla liquidazione dei danni, rimessa al giudizio ordinario.

La controversia verte sulla ritardata portabilità di n. 6 utenze business, con relativi servizi attivi sulle stesse, dall'operatore Clouditalia a Telecom, attraverso una ampia sequenza di procedure di trasferimento (collegate ad altrettante, concomitanti stipule contrattuali) e ricostruibili attraverso le schermate di dialogo tra i due operatori, la cui difficoltà di perfezionamento risulta riconducibile, in via generale, non tanto da una condotta omissiva degli stessi, quanto piuttosto ad errori di natura tecnica scaturiti dalla complessità di configurazione in Clouditalia tra risorse disaggregate d'accesso e numerazioni ad esse associate.

Si ritiene opportuno fare una breve premessa, ai fini di meglio delimitare le responsabilità degli operatori coinvolti, ciascuno per le proprie competenze, in ordine alle procedure di passaggio tra operatori con specifico riferimento alle procedure di migrazione/attivazione disciplinate dalla Del 274/07/CONS e ss.mm. (in ULL, WLR, Beatstream, laddove l'OLO utilizza con varie modalità le risorse aggregate di accesso di Telecom, cui contestualmente e generalmente si aggiunge la NP, cioè la Number Portability) ed alla procedura di Number Portability Pura, disciplinata dalla Delibera n.35/10/CONS che trova applicazione quando invece il trasferimento della numerazione non è associato ad un contestuale trasferimento della risorsa di accesso da un operatore all'altro, poiché l'OLO utilizza risorse proprie o di altro reseller, (fibra, radio ecc.) .

Ragion per cui l'adozione dell'una procedura o dell'altra dipende in sostanza dalle modalità di fornitura del servizio da parte del Donating (i.e. Clouditalia) che, sulla base della architettura di rete, saprà se deve comunicare (n.b. all'utente) il codice NP (ex del. 35/10/CONS) o il codice di migrazione/attivazione (Del.274/07/CONS), stringhe che presentano sintassi diverse dovendo codificare tutte le informazioni relative alla risorsa (nel caso di codice NP= COW + 12345678 + 222 +carattere di controllo-M; nel caso di codice di migrazione/attivazione i 4 campi= cow+cor+cos+ carattere di controllo -M)

In ogni caso la scelta operativa non deve avere nessuna ripercussione sull'utente che normalmente intende trasferire semplicemente le proprie utenze da un operatore all'altro con l'unico compito di reperire dal Donating i codici da comunicare al Recipient , senza essere tenuto a conoscere le diverse implicazioni delle due procedure, né all'atto di stipula, né successivamente, nella fase operativa del passaggio.

Ai fini della presente vicenda, emerge dagli atti che le responsabilità sono ripartite tra i due operatori, in quanto se è certo che è onere del Recipient avviare la corretta procedura in funzione di una specifica configurazione di rete, è altrettanto evidente che ciò dipenda dalle corrette informazioni in merito fornite dal Donating.

Tutte le procedure di trasferimento dell'utenza fissa sopra descritte sono state definite in ottemperanza a tale prescrizione, prevedendo tempistiche specifiche per l'interazione tra gli operatori ed il passaggio del cliente a data certa (la data di passaggio viene concordata tra cliente ed operatore ricevente ed è la data alla quale gli operatori coinvolti sincronizzano le rispettive attività per consentire che il passaggio avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale). In particolare, le procedure di attivazione, migrazione e portabilità pura del numero, sono state definite per consentire, potenzialmente, il passaggio del cliente in un tempo dell'ordine dei 10 giorni lavorativi (anche meno per le attivazioni e sola NP), ma comunque con espresso richiamo al termine massimo di 30 giorni previsto dalla Legge 40/2007 (conversione Decreto Bersani).

Ai fini della presente disamina occorre premettere che le fasi di attuazione della migrazione richiesta saranno ricostruite sulla base delle schermate tecniche fornite, rilevando anche che le informazioni cronologiche sui vari step fornite dai due operatori coinvolti risultano sostanzialmente coerenti tra di loro (ma con ovvio contrasto di implicazioni in ordine alle reciproche responsabilità). In tale solco, va sgombrato pure il campo da tutte le cause esimenti (nello specifico invocate da Telecom), che non trovino conforto nelle suddette schermate, quali ad esempio: revoche da parte del cliente, indisponibilità ad intervento tecnico in loco ecc.

Va precisato inoltre, per dirimere dichiarazioni contrapposte, che, come provato documentalmente da Clouditalia, solo le numerazioni 06****071, 06****072 sono native OLO (cui pur tuttavia risulta associato il DN 06****211, nativo Telecom) e perciò solo per queste si necessita di NP Pura ai fini del loro passaggio con l'OLO in veste di Donating/Donor.

5.1 PDA Telecom 24.2.2014

Fatte le dovute precisazioni tecniche, si può passare alla verifica tra quanto emerge dalla stipula contrattuale con Telecom (sin dalla prima del 24.2.2014) e quanto poi attuato in base ai tracciati delle schermate di dialogo tra i due operatori.

Telecom ha depositato la PDA del 24.2.2014 accludendo le fatture Clouditalia sulla base delle quali sono stati tratti i vari codici necessari alla migrazione (attivazione e portabilità, come sopra descritti) (Ndr. si ricorda che i codici sono forniti esclusivamente dall'utente che può ricavarli dalla fattura del proprio operatore di provenienza, oppure richiederli allo stesso mediante i canali messaggi a disposizione).

Le fatture Clouditalia utilizzate recano due risorse, la 0613799872 e la 0613799871 con distinti codici di migrazione, cui però non risultano numerazioni associate; poi figura il DN 06****903, riportato distintamente ed associato ad un codice di migrazione ad esso dedicato; tali risorse, secondo quanto riportato in fattura, sarebbero state quelle da trasferire con procedura ex Del. 274/07/CONS, cioè con migrazione risorsa in beatstream + NP contestuale; *“per tutte le numerazioni non espressamente indicate nella tabella sopra riportata”* prosegue la legenda della fattura, va utilizzata la procedura ex Del. 35/10/CONS, con relativo codice di *“trasferimento utenza”* (NNP) pure riportato.

Esaminando pertanto la richiesta di migrazione contenuta nella prima PDA Telecom, risulta palese l'errore indotto da tali lacunose, indicazioni in fattura, a causa delle quali tutti i DN non riportati espressamente dalla legenda sono stati associati da Telecom al codice di trasferimento utenza P4512345678222-G da utilizzare invece solo in caso di NP PURA per le numerazioni native OLO; l'utilizzo di tale codice sarebbe stato idoneo quindi a garantire il passaggio solo delle due numerazioni DN 06****071, 06****072; tutte le altre non potevano che andare in scarto, compresa la numerazione 06****903 che in fattura risulta con un proprio codice di migrazione, tuttavia errato perché risulterà, nel proseguo, associata ad altro codice di migrazione (quello identificativo della risorsa xxxxxx872).

L'errore iniziale, che ha condizionato negativamente i primi tentativi di passaggio, è confermato dal contenuto della email Clouditalia del 14.5.2014 di risposta all'utente (il quale, sollecitato da Telecom, richiedeva direttamente al gestore i codici necessari), laddove compare altra architettura di rete rispetto a quella riportata in fattura, e cioè: *“Servizio UNICA su Beatstream con codice risorsa 0613799872...numeri telefonici associati: 06****903, 06****904,06****345”* e *“Servizio UNICA su Beatstream 0613799871 ... numeri telefonici associati: 06****071, 06****072,06****211”*. Tale ultima configurazione viene infatti confermata da Clouditalia anche con la memoria difensiva, smentendo la correttezza o cmq l'utilizzabilità di quanto riportato nelle fatture.

E' ragionevole affermare dunque, che fino alla comunicazione dei corretti codici di migrazione e delle numerazioni agli stessi associate, cioè fino al 14.5.2014, la responsabilità del fallimento del

passaggio ricade su Cloulditalia, stante l'errore iniziale nella formulazione della richiesta di migrazione non imputabile alla responsabilità di Telecom.

CloudItalia dunque è responsabile per il blocco/ritardo nella migrazione richiesta con PDA del 24.2.2014, dal 26.3.2014 (giorno ultimo entro il quale avrebbe dovuto teoricamente completarsi la procedura) al 14.5.2014 (data di comunicazione via email all'utente dei corretti codici di migrazione) per le seguenti numerazioni:

-06****903 (voce+adsl)

-06****904

-06****345

-06****211

-06****071

-06****072 (voce+adsl)

Trattandosi di rientro in Telecom da attuarsi mediante procedura ex Del. 274/07/CON e. s.m. ed essendo comunque dette utenze rimaste attive, nelle more, con il Donating, è applicabile l'art.3, comma 3 Allegato A alla delibera 73/11/CONS per l'intervallo di tempo di cui trattasi; pertanto Clouditalia è tenuta ad indennizzare l'utente dell'importo complessivo di Euro 1.176,00 per tutte le utenze sopra emarginate.

Dopo il 14.5.2014, l'attivazione delle numerazioni prosegue con tempistiche parzialmente diverse per ciascuna e pertanto è opportuno scindere le diverse posizioni per chiarezza.

5.2 La PDA del 2.10.2014

L'utente ha depositato una successiva PDA Telecom del 2.10.2014, che rinnova e rettifica nei codici la richiesta di passaggio per tre utenze: 06****071, 06****072 e 06****903, i cui codici di migrazione risultano aderenti alle indicazioni date dal Donating.

Per le utenze 06****071, 06****072, il cui passaggio ex Del. 35/10/CONS, doveva concludersi perlomeno entro il 13.6.2014, (30 gg dopo l'acquisizione del codice corretto), risulta anzitutto a carico di Telecom un ritardo nella nuova contrattualizzazione, avvenuta solo in ottobre (posto che nessuna attività è stata documentata prima di tale mese); risulta poi, che le due utenze de quibus siano passate a Telecom solo il 6.11.2014, come documentato da Cloulditalia circa la ricezione dell'ordine Telecom il 23.10.2014, con DAC fissata al 6.11.2014. Circostanza confermata dal Servizio Clienti dell'OLO, con risposta all'utente del 7.11.2014

Inoltre, l'utente lamenta che dal 7.11.2014 è stato disservito per il servizio ADSL per circa due mesi.

Telecom si è difesa sul punto eccependo che per la 06****072, non era stata richiesta la conversione in fibra ottica né l'attivazione di 8 IP aggiuntivi e pertanto solo a seguito di segnalazione dell'utente, l'ordine di attivazione veniva inserito ed eseguito in data 22.1.2015.

Tale circostanza è tuttavia smentita per tabulas poiché per detta numerazione già nella PDA del 24.2.2014 era previsto il Profilo "Tutto" con l'attivazione di 8 IP aggiuntivi, profilo erroneamente omissso poi nella PDA del 2.10.2014 e probabilmente per questo motivo non attivato. Pertanto Telecom è responsabile della mancata attivazione del servizio ADSL nel periodo considerato dal 13.6.2014 al 22.1.2015, sulla linea 06****072.

Essendo procedura ex Del. 35/10/CONS è applicabile l'art. 6, comma 1 e 2 Allegato A Del. 73/11/CONS, sul ritardo nella portabilità del numero e così:

- per 06****071 e 06****072, deve riconoscersi a carico di Telecom un indennizzo calcolato ai sensi art.6, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Del. 73/11/CONS per il ritardo nella portabilità dei numeri dal 13.6.2014 al 7.11.2014, per un importo di Euro 2.920,00
- per 06****072, deve riconoscersi a carico di Telecom anche un indennizzo calcolato ai sensi dell'art.6, comma 2 dal 7.11.2014 al 22.1.2015, per un importo di Euro 760,00.

Per la numerazione 06****903, si fa opportuno rinvio alla PDA del 9.2.2015 per completezza espositiva.

5.3. La PDA del 28.11.2014

Telecom provvedeva a ricontrattualizzare la richiesta di migrazione per il solo numero 06****211 il 28.11.2014, forzandone il rientro individuale, cioè separato dagli altri DN (06****071 e 06****072) associati alla medesima risorsa 0613799872, presumibilmente perché questi erano già stati trasferiti il 6.11.2014.

Non risultano, come da concordi schermate Telecom e Clouditalia, richieste inviate al Donating prima di quella del 29.6.2015, richiesta accettata in fase 2 dal Donating e processata da Telecom con ordine di migrazione del 1.7.2015; l'espletamento è avvenuto poi il 23.7.2015 con l'OK di rete. Si rileva per inciso che, medio tempore, il passaggio era stato nuovamente contrattualizzato il 9.2.2015.

Il ritardo di Telecom nel processare l'ordine di migrazione dell'utenza già richiesto con l'originaria PDA del 24.2.2014 è evidente, così come la tardiva ricontrattualizzazione, l'inerzia e le dilazioni tra un ordine e l'altro, non giustificate documentalmente da cause esimenti da responsabilità .

Pertanto Telecom è responsabile del ritardo nella migrazione dell'utenza 06****211 a far data dal 13.6.2014, (30 gg dopo l'acquisizione del codice corretto da Clouditalia) al 23.7.2015.

Trattandosi di migrazione ex Del. 274/07/CONS, di contrattualizzazione del solo servizio fonia nonché della continuità dell'erogazione del servizio perché rimasto attivo con il Donating, è applicabile l'art. 3, comma 3 e 12, comma 2 Allegato A alla Del. 73/11/CONS, per il periodo di ritardo su indicato, per l'importo di Euro 1.215,00.

5.4 La PDA del 9.2.2015

In tale contratto viene riproposta la migrazione delle numerazioni 06****903, 06****904 e 06****345, associate alla risorsa 0613799872.

Dalle schermate in atti risulta pervenuta a Clouditalia la richiesta di verifica per tutte e tre le numerazioni il 24.12.2014 e notificato da questa l'ok in fase 2; Telecom ha creato l'ordine di migrazione il 29.12.2014 ma lo stesso andava in scarto per "codice sessione scaduto", notificato ad OLO il 5.3.2014; il che è indice che la fase 3 si è prolungata fino alla sua scadenza senza effettuazione del provisioning.

Telecom non ha documentato altri ordini prima di quello del 1.7.2015 (diversamente, Clouditalia fornisce tracciati di altri due ordini di marzo e giugno 2015, uno andato in ko in fase 2 , uno in ko in fase 3) con DAC fissata al 13.7.2015, rimodulata al 31.8.2015 ma con provisioning espletato solo il 22.11.2015.

Per quanto Telecom dichiara in memoria l'attivazione delle predette utenze al 22.11.2015, le schermate Pitagora documentano due "cessazioni con rientro" per le utenze 06****904 e 06****345 messe in atto al fine di "forzarne" la migrazione in Telecom; a questo punto, pertanto, le posizioni delle utenze si scindono ulteriormente seguendo due percorsi diversi:

-per le nn. 06****904 e 06****345 contestualmente ai due ordinativi del 29.12.2014 e del 1.7.2015 già andati in scarto, sono state processate due cessazioni con rientro che hanno subito altrettanti scarti in fase 3 per "impossibilità tecnica " e "causa di forza maggiore": tuttavia Telecom è riuscita a dare seguito alla DAC rimodulata al 26.8.2014, espletando il rientro il 1.9.2015. Sia Clouditalia che l'utente confermano tale data di attivazione .

–per la n. 06****903, l'ordine di migrazione del 1.7.2015, aveva ricevuto un ok di rete ed una DAC rimodulata al 31.8.2015, che tuttavia trovava espletamento solo il 22.11.2015; poiché l'utente ha

dichiarato di aver subito l'interruzione del servizio il 15.11.2015 (rectius: 22.11.2015 come da comunicazione interna via email del 23.11.2015), si deve concludere che l'attivazione sulla numerazione de qua non sia andata a buon fine (l'inottemperanza al GU5 lo conferma), circostanza avallata da quanto dichiarato da Clouditalia in ordine al fatto che fosse migrata la sola risorsa d'accesso e non la numerazione associata, che sarebbe rimasta presso il Donating ma senza infrastruttura di appoggio.

Telecom non prende affatto posizione sulla lamentata interruzione di servizio, sostenendone l'avvenuta attivazione al 22.11.2015.

Concludendo, dalle risultanze delle schermate emergono le responsabilità di Telecom tanto nel ritardo con cui sono stati riprocessati gli ordini andati in scarto, quanto nelle dilazioni riscontrate nella ricontrattualizzazione delle migrazioni fallite e, da ultimo, nell'errore tecnico commesso nella migrazione della numerazione 06****903 che ha portato all'interruzione del servizio.

Pertanto, rispetto alla comunicazione dei corretti codici di trasferimento da parte di Clouditalia il 14.5.2014, (13.6.2014, detratti 30 gg dall'acquisizione del codice corretto), Telecom è responsabile del ritardato rientro delle numerazioni 06****904 e 06****345 fino al 1.9.2015, ai sensi dell'art.3, comma 3 e 12, comma 2 dell'Allegato A alla Del. 73/11/CONS per Euro 2.670,00; per la numerazione 06****903, per la quale si è anche verificata l'interruzione dei servizi voce e adsl dal 22.11.2015, in applicazione dell'art.3, comma 3 e 12, comma 2 spetta all'utente l'indennizzo di Euro 3.162,00 per il periodo 13.6.2014 / 22.11.2015 e, in applicazione dell'art.6, comma 1 e 2 e 12, comma 2, (poiché non è stato importato il numero ma solo la risorsa d'accesso) di Euro 1.340,00 per il periodo dal 22.11.2015 al 13.4.2016, data della memoria di replica dell'istante.

Quanto alla fatturazione Clouditalia sulla numerazione de qua, risulta depositata una fattura insoluta per Euro 71,54 relativa al mese di novembre 2011 per la quale, in considerazione dell'interruzione del servizio, si dispone in via equitativa lo storno per il 50% dell'importo.

6. Sui reclami

Risultano inviati ad entrambi i gestori, numerosi reclami relativi sia al ritardo nella migrazione richiesta, sia ai malfunzionamenti riscontrati sulle linee migrate.

Fino al 7.11.2014, periodo del primo passaggio ottenuto in Telecom delle linee 06****071 e 06****072, la corrispondenza intercorsa tra il Servizio Clienti Clouditalia e l'utente, può ritenersi soddisfacente in merito alle informazioni fornite sullo stato di avanzamento delle richieste di migrazione.

Risulta poi un reclamo via email del 11.9.2015 inoltrato ad entrambi i gestori relativo alla mancata migrazione del n. 06****903 e al malfunzionamento della linea 06****904 (più volte sollecitato in seguito), che non risulta aver sortito alcuna risposta. Lo stesso è stato seguito anche dall'apertura in data 23.11.2015 di un ticket presso Clouditalia, relativo all'interruzione di servizio occorsa sulla linea 06****903, cui non risulta che il gestore abbia fornito una risposta definitiva (del tipo di quella fornita con la memoria difensiva) che chiarisse lo stato della linea in parola e la soluzione per superare il problema.

Pertanto Clouditalia è responsabile per la mancata risposta al reclamo del 11.9.2015, dal 26.10.2015 (già detratto il tempo utile alla risposta) al 1.2.2016, data dell'udienza di conciliazione, ai sensi dell'art.11 Allegato A alla Del.73/11/CONS, per Euro 98.00.

Anche Telecom non risulta aver risposto al reclamo dell'11.9.2015, né sulla mancata migrazione dell'utenza 06****903, né sul malfunzionamento della linea migrata 06****904 e seguenti solleciti.

Pertanto Telecom è responsabile per la mancata risposta al reclamo del 11.9.2015, dal 12.10.2015 (già detratto il tempo utile alla risposta di 30 gg ex Carta del Cliente TIM) al 1.2.2016, data dell'udienza di conciliazione, ai sensi dell'art.11, comma 2 Allegato A alla Del.73/11/CONS, per Euro 112,00.

6. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 200,00 a carico di Telecom e di Euro 100,00 a carico di Clouditalia, in ragione delle rispettive soccombenze.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza dello Studio Impresa XXX, nei confronti delle società TIM XXX e Clouditalia Telecomunicazioni XXX.
2. La società TIM è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 200,00 (duecento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - Euro 3.680,00 ai sensi art.6, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Del. 73/11/CONS per il ritardo nella portabilità dei numeri 06****071 e 06****072, con interruzione dei servizi;
 - Euro 1.215,00 ai sensi dell'art. 3, comma 3 e 12, comma 2 Allegato A alla Del. 73/11/CONS, per il ritardo nella migrazione dell'utenza 06****211;
 - Euro 5.835,00 ai sensi dell'art.3, comma 3 e 12, comma 2 dell'Allegato A alla Del. 73/11/CONS per il ritardo nella migrazione delle numerazioni 06****904 e 06****345 e 06****903;
 - Euro 1.340,00 ai sensi dell'art.6, comma 2 e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Del. 73/11/CONS per il ritardo nella portabilità del numero 06****903 con interruzione del servizio;
 - Euro 112,00 ai sensi dell'art.11, comma 2 dell' Allegato A del Regolamento Indennizzi per la mancata risposta ai reclami;
3. La società Clouditalia Telecomunicazioni XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla 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:
 - Euro 1.176,00 ai sensi dell'art.3, comma 3 Allegato A alla delibera 73/11/CONS per il ritardo nella migrazione delle 6 utenze business fino a comunicazione dei codici di migrazione e trasferimento;
 - Euro 98,00 ai sensi dell'art.11, Allegato A della delibera 73/11/CONS per la mancata risposta ai reclami

La Società Clouditalia Telecomunicazioni XXX è tenuta inoltre a stornare la fattura n. 270138V1/2015 del 4.12.2015 per il 50% dell'importo.

4. Le società Clouditalia Telecomunicazioni XXX e TIM XXX sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 31/05/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto