

DELIBERA N.	87/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1136
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX/CLOUDITALIA TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom nn. 4/06/CONS, 274/07/CONS, 41/09/CIR, 276/13/CONS;

Visto lo "*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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom, dott.ssa Primarosa Fini (NP.2015.2390);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il ritardo nella portabilità delle due utenze interessate e l'addebito eventuali importi nei confronti degli operatori Telecom Italia X (di seguito Telecom) e Clouditalia Telecomunicazioni X (di seguito Clouditalia).

In via preliminare, si precisa che, in data 11 giugno 2014, è intervenuto un accordo in udienza tra la parte istante e l'operatore Telecom, come da verbale prot. n. AL.2014.23126. Pertanto, la controversia è da intendersi riferita esclusivamente all'operatore Clouditalia.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nonché nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto in data 13 gennaio 2012 la portabilità delle due utenze interessate dall'operatore Clouditalia a Telecom Italia X
- di avere ottenuto la portabilità dell'utenza n. XXX in data 10 aprile 2012;
- di avere ottenuto la portabilità dell'utenza XXX in data 25 maggio 2012.

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

- a) lo storno di tutti gli importi eventualmente dovuti;
- b) un indennizzo per mancata portabilità, dal 20 gennaio 2012 al 10 aprile 2012, per l'utenza XXX;
- c) un indennizzo per mancata portabilità, dal 20 gennaio 2012 al 25 maggio 2012, per l'utenza XXX;
- d) le spese di procedura per euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Clouditalia non ha depositato alcuna memoria e non ha presenziato all'audizione.

Motivazione della decisione

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

- 1) Le domande a), b) e c) meritano una trattazione unitaria e sono da rigettare per le argomentazioni che seguono. In particolare, dall'istruttoria emerge una richiesta di migrazione da Clouditalia (ex Eutelia) in Telecom, sottoscritta dall'istante in data 13 gennaio 2012. La fattispecie, dunque, è da



inquadrate come procedura di migrazione, che prevede il coinvolgimento di tre soggetti: il "Recipient", il "Donating" ed il "Donor". Tale procedura consta di tre fasi. Nel corso della prima fase il cliente aderisce ad un'offerta commerciale del "Recipient" e gli comunica il codice di migrazione fornitogli dal "Donating". Nella seconda fase, il "Recipient" trasmette la richiesta di passaggio al "Donating" affinché quest'ultimo provveda alle verifiche formali e gestionali e ne fornisca l'esito entro 5 giorni lavorativi, decorsi i quali si forma il silenzio assenso. Una volta ricevuto il riscontro positivo o in caso di formazione del silenzio assenso, si apre la terza fase, nel corso della quale il "Recipient" trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia, comunicando la DAC ("data di attesa consegna") concordata con il cliente. Infine, Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nel caso di specie, considerato che l'istante e Telecom hanno concluso un accordo in sede di udienza di discussione dell'11 giugno 2014, come risulta dal verbale prot. n. AL.2014.23126, ciò che rileva nei confronti dell'operatore Clouditalia è il suo ruolo di "Donating". In particolare, a fronte della richiesta di migrazione agli atti, datata 13 gennaio 2012, dall'istruttoria non emerge alcun KO riferibile all'operatore "Donating", cioè Clouditalia. Pertanto, visto che, in caso di mancato riscontro nel termine di cinque giorni da parte del "Donating" circa l'esito delle verifiche della fase due, si forma il silenzio assenso, la responsabilità per il ritardo nella migrazione dei numeri interessati non può imputarsi all'operatore "Donating". Dall'istruttoria, infatti, emerge che la richiesta di migrazione da parte dell'operatore "Recipient" è stata ingressata in data 27 marzo 2012, cioè oltre i 10 giorni previsti per la conclusione della procedura di migrazione, la cui richiesta è stata avanzata il 13 gennaio 2012. Pertanto, nel caso di specie, l'operatore Clouditalia, nel suo ruolo di operatore "Donating", non può ritenersi responsabile del ritardo nella migrazione delle numerazioni interessate e, per tali motivazioni, le domande dell'utente devono essere rigettate.

- 2) La domanda d) è da rigettare secondo le argomentazioni che seguono. In particolare, secondo quanto previsto dal punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS, in virtù del rigetto delle domande di cui al punto 1), si ritiene di non liquidare le spese di procedura, da ritenere compensate fra le parti.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità



DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Clouditalia Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.

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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

