

Verbale n. 28

Adunanza del 21/12/2015

L'anno duemilaquindici, il giorno ventuno del mese di dicembre, alle ore undici n Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 73 – 2015**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 297/2014 – XXX Ferraris / CLOUDITALIA TELECOMUNICAZIONI S.P.A. (già CLOUDITALIA COMMUNICATIONS S.P.A.)**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 08.10.2014, con cui il signor XXX Ferraris ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A., già Clouditalia Communications S.p.A. (di seguito, Clouditalia) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 13.10.2014 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive e le repliche scambiate tra le parti nelle date 11.11.2014 e 13.11.2014;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia.**

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue:

- di essere stato titolare della numerazione di rete fissa XXX per più di 20 anni;
- di aver sottoscritto in data 18.02.2014 un contratto c.d. "Open Service" con l'operatore telefonico Clouditalia e di aver contestualmente richiesto l'attivazione del servizio Linea VOIP (profilo base 1 numero) al fine di effettuare la portabilità del predetto numero di rete fissa dal gestore Fastweb s.p.a.;
- di aver richiesto detta portabilità il 26.02.2014, a seguito della ricezione da parte di Clouditalia della comunicazione di avvenuta attivazione del contratto e del servizio di cui sopra;
- che alla data del 07.03.2014 la predetta procedura di portabilità aveva un esito apparentemente positivo;
- che, nonostante Clouditalia avesse comunicato il 09.05.2015 l'attivazione del servizio, a far data dall'inizio del mese di maggio l'utenza smetteva di funzionare per le chiamate in entrata risultando inesistente;

- di aver ripetutamente segnalato al servizio clienti il disservizio;
- che gli operatori riferivano di aver aperto un ticket di assistenza con Telecom al fine di ottenere il “*riallineamento del numero*”;
- di scoprire ad inizio del mese di giugno 2014 che il proprio numero era nel frattempo stato assegnato da Telecom ad altro utente;
- di aver instaurato presso il Corecom Piemonte procedimento per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione, dapprima nei confronti di Clouditalia e successivamente, il 7 agosto 2014, nei confronti di Telecom, chiedendo a quest’ultimo la restituzione della numerazione;
- che Clouditalia non aderiva al sopraccitato procedimento;
- che il 9 luglio 2014 il Corecom Piemonte emetteva provvedimento temporaneo nei confronti di Clouditalia affinché provvedesse, entro il 15.07.2014, alla rimozione di tutti gli ostacoli giuridici e tecnici per permettere la riattivazione del servizio corrispondente al numero XXX;
- che Clouditalia non adempiva l’intimato provvedimento;
- che, nell’ambito del procedimento d’urgenza attivato nei suoi confronti, Telecom riferiva che la numerazione era cessata in data 18.04.2014 e, pertanto, il Corecom emetteva provvedimento di rigetto dell’istanza di adozione del provvedimento temporaneo;
- di aver ricevuto un contatto per la prima ed unica volta – peraltro “*inconcludente*” - da un responsabile di Clouditalia soltanto il 22.09.2014.

Sulla base di detta rappresentazione, esplicita nel formulario GU14 nonché nella memoria dell’11.11.2014, l’istante chiede:

- 1) la riattivazione con ogni mezzo del numero XXX ovvero, in via subordinata, l’accertamento dell’impossibilità del recupero della numerazione telefonica;
- 2) indennizzo per perdita della numerazione in caso di impossibilità di recupero della stessa nella sg. misura “*art. 9: € 100,00 all’anno*”;
- 3) indennizzo per interruzione/sospensione del servizio dalla data del 28.04.2014 (indicata da Telecom Italia quale data di esazione della numerazione) alla data di riattivazione;
- 4) indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 13 maggio 2014 alla data di risoluzione del disservizio nelle sgg. misure: art. 4.1, € 7,50 al giorno; art. 11, € 1,00 al giorno;
- 5) il rimborso dei canoni percepiti per il servizio dal mese di maggio, nella misura di € 2,00 al mese;
- 6) la chiamata nel procedimento dei gestori Fastweb s.p.a. e Telecom Italia s.p.a.

L'operatore, nella memoria difensiva dell'11.11.2014 in sintesi rappresenta:

- di avere, a seguito di richiesta di portabilità da Fastweb a Cloulditalia, richiesto la number portability con Cod. Ord. Olo n. PLUNP060102;
- di avere correttamente espletato detto ordine in data 11.03.2014;
- che il numero ha regolarmente funzionato per circa tre mesi, così come confermato anche dall'utente;
- che il disservizio era stato segnalato da quest'ultimo il 13.05.2014, con il numero attivo in uscita ma inattivo in ricezione;
- di aver aperto due guasti assurance a Telecom Italia, sempre rifiutati da quest'ultima in quanto la stessa considerava il numero cessato (ticket nn. 15919930 e 15927638);
- di aver sempre prontamente gestito tutte le segnalazione del cliente;
- di aver contattato, in data 10.06.2014, il Delivery Telecom per la Fonia (Trieste) che gli riferiva di vedere il numero regolarmente attivato per Cloulditalia ma, contemporaneamente, anche una cessazione con rientro in Telecom "*annullata per irreperibilità cliente*";
- che nel frattempo il numero veniva venduto da Telecom ad altro utente;
- che Telecom suggeriva di aprire una segnalazione di provisioning con motivazione "ALTRO" e di richiedere la restituzione del numero all'istante;
- di avere il medesimo giorno, conseguentemente, aperto una segnalazione di provisioning n. PLU:NPG:0470592;
- che la predetta segnalazione rimaneva "aperta" in lavorazione e di aver inviato sollecito il 09.07.2014;
- che alla data 11.11.2014 la numerazione telefonica risultava nei loro sistemi assegnata a Cloulditalia, con "STATO" in "ACTIVE";
- che Telecom, in luogo di assegnare il numero ad altro utente, avrebbe dovuto riassegnare la numerazione all'istante e poi farla instradare nuovamente sulla rete Cloulditalia.

Il gestore richiede, pertanto, l'integrazione del contraddittorio con Telecom Italia.

Nella memoria di replica del 13.11.2014, l'istante puntualizza:

- che la data corretta dell'effettivo espletamento della portabilità è quella dell'11.03.2014, indicata dal resistente;
- di non avere mai chiesto l'attivazione di un nuovo impianto Telecom, come invece indicato nelle memorie fornite da Cloulditalia, e di non avere rapporti contrattuali con Telecom dal 2002;

- di non trovare chiara la circostanza secondo la quale Telecom avrebbe, in data 29.05.2014, a chiusura della seconda segnalazione di guasto, affermato: *“linea config. correttamente si prega riaprire con diagnosi chiara e comprensibile”*, quando pochi giorni dopo, ai primi di giugno, la stessa Telecom assegnava la numerazione ad altro utente;
- che la numerazione risultava già assegnata a nuovo cliente in data 10.06.2014, nonostante la risposta fornita da Telecom a Clouditalia, a seguito del contatto operato da quest’ultimo nella medesima data;
- di essere stato contattato da un responsabile di Clouditalia, nonostante le numerose richieste, soltanto il 22 settembre.

A fronte di quanto sopra, Clouditalia, in data 13.11.2014 ha ancora significato quanto segue:

- che la portabilità del numero in Clouditalia è avvenuta l’11.03.2014;
- che l’isolamento in ricezione della numerazione telefonica risulta iniziato il 13.05.2014;
- di ritenere coinvolgibili nel procedimento Telecom Italia s.p.a. e, *“al limite”*, Fastweb spa;
- di avere correttamente riscontrato l’istante a mezzo degli addetti preposti.

A fronte di quanto sopraesposto, il gestore insiste nelle conclusioni formulate, *“ossia per la chiamata in contraddittorio di Telecom Italia ed eventualmente Fastweb.”*

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente, si ritiene che l’istanza soddisfi i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’Art. 14 del Regolamento e sia pertanto proponibile, ad eccezione della domanda *sub 1)* richiedente *“la riattivazione con ogni mezzo del numero XXX”* ovvero, in via subordinata, *“l’accertamento dell’impossibilità del recupero della numerazione telefonica”*, nonché di quella *sub 6)* di chiamata dei gestori Telecom Italia s.p.a. e Fastweb s.p.a.

La prima richiesta non rientra, infatti, nell’ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall’art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *“L’Autorità, con 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”*.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l’operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

All’inammissibilità della domanda *sub 6)* si riconducono, invece, le seguenti motivazioni:

- mancanza dell'esperimento del tentativo di conciliazione nei confronti di Fastweb s.p.a., peraltro ancora esperibile;
- mancata comparizione dell'istante all'udienza di conciliazione fissata il giorno 12.01.2015 nell'ambito del procedimento di conciliazione instaurato nei confronti di Telecom Italia s.p.a. con formulario UG datato 08.08.2014.

L'art. 14, comma 1 della delibera Agcom n. 173/07/CONS richiede infatti, quale condizione legittimante la presentazione di un'istanza di definizione, l'esito negativo del tentativo di conciliazione.

Va inoltre precisato che è risultato, dai documenti in atti, che il rapporto contrattuale in ordine al quale vengono lamentati vizi ed inadempimenti sia quello intercorso con Clouditalia e che Telecom abbia operato, in ogni caso, come semplice operatore di rete, per garantire, tecnicamente, la portabilità di cui trattasi; la funzione svolta da quest'ultimo gestore prescinde, dunque, da ogni forma di legami con l'utente e, pertanto, non può costituire oggetto di contenzioso né fonte di inadempienza contrattuale.

Per il resto, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

## **B) Nel merito.**

La domanda dell'istante risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

### **Sulla perdita della numerazione.**

L'istante lamenta, previo disservizio cominciato agli inizi del mese di maggio 2014, la perdita della sua utenza n. XXX, assegnata da Telecom Italia ad altro utente.

Dette circostanze intervenivano successivamente allo svolgimento della procedura di portabilità della sopraccitata linea dal gestore Fastweb a Clouditalia.

Declinando ogni sua responsabilità per la perdita del predetto numero, Clouditalia, nelle sue memorie, ricostruisce che, a fronte della sottoscrizione contrattuale del 18.02.2014, in data 11.03.2014 aveva correttamente espletato ordine di richiesta di number portability del numero di che trattasi, come da documento allegato.

A partire da quella data e fino alla prima metà del mese di maggio 2015, come peraltro confermato dall'istante, non si erano prodotti disservizi sulla linea.

Solo a fronte della segnalazione del XXX Ferraris del 13.05.14 (a seguito del fatto che il suo numero risultava "*inesistente*" alle chiamate in entrata), il gestore aveva provveduto ad aprire due guasti assurance a Telecom Italia, rifiutati da quest'ultima in quanto il numero le risultava cessato.

Stante il perdurare del disservizio, Clouditalia contattava il delivery Telecom per la Fonia (Trieste) che gli riferiva di vedere il numero attivato per Clouditalia ma, contemporaneamente, oggetto di una "*cessazione con rientro in Telecom Italia annullata per irreperibilità cliente*".

Clouditalia faceva pertanto aprire una segnalazione di provisioning con richiesta di riassegnazione del numero all'istante, che rimaneva "aperta" in lavorazione.

In data 09.07.2014 il gestore inviava ulteriore sollecito a Telecom ma la numerazione – che risultava nei suoi sistemi con stato in "active" – continuava a rimanere assegnata ad altro utente, nonostante i solleciti.

Anche con ulteriori memorie prodotte il 13.11.2014, Clouditalia ravvisava la responsabilità di Telecom nell'aver "venduto" il numero del XXX Ferraris e nel non aver riassegnato il numero allo stesso a partire dai solleciti del 10.06.2014.

Dall'esame della documentazione prodotta dal gestore, va in primo luogo rilevato che lo stesso si limita a rappresentare soltanto quanto espletato con riferimento alle richieste inoltrate a partire dal 10.06.2014 a Telecom (e cioè, dal momento in cui il numero non funzionava e risultava essere già passato ad altro utente), tralasciando di descrivere e documentare le ulteriori attività effettuate nel corso del procedimento di portabilità a monte degli eventi sopradescritti.

Queste ultime sono però ricavabili dalle memorie dell'istante, che riporta ed allega quanto appreso nell'ambito del procedimento di urgenza in fase di conciliazione da lui aperto nei confronti di Telecom, in data 08.08.2014, sul medesimo oggetto.

Secondo quanto riportato dal XXX Ferraris, Telecom avrebbe relazionato che, da verifiche effettuate sui loro sistemi, risultava presente un' *"attivazione normale di NPG olo Eutelia (da NPG olo Fastweb) data ricezione ordine 27.02.14 data attesa consegna 11.03.14 eseguito l'11.03.14 ma NOTIFICATO ad olo Fasteb l'08.05.14"* e che *"ad olo Eutelia sono state inviate solo le notifiche di ko delivery"* mentre *"Fastweb ha ricevuto solo le notifiche di acquisito relative alla migrazione olo -olo"*.

Telecom rilevava poi una *"cessazione standard di NPG da olo Fastweb DATA RICEZIONE ORDINE 18.04.14 data attesa consegna ed espletamento e notifiche 28.04.14"*, concludendo che *"pertanto la linea risulta cessata totalmente con ol emesso il 18.04.14"*.

Dette risultanze, confermando quindi la Dac e l'esecuzione della stessa il giorno 11.03.14, evidenzerebbero l'effettuazione di un'attività di notifica all'olo Fastweb quasi due mesi dopo e, cioè, in data 8.05.14.

Va evidenziato che nella predetta relazione i passaggi fotografati risultano di non facile interpretazione, in assenza di un filo narrativo che permetta una sicura connessione logica dei fatti intervenuti.

Secondo il quadro regolamentare previsto dall'art. 5, comma 6 della delibera n. 35/10/CIR disciplinante le procedure di number portability per i numeri geografici, nella cd. fase di provisioning, l'operatore Donor (operatore al quale è assegnata la numerazione cui appartiene il numero portato), ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore Donating o decorso il termine del silenzio assenso, in corrispondenza della DAC effettua il cut-over nella fascia oraria dalle 6:00 am alle 9:00 am inviando, in corrispondenza del termine delle operazioni, la notifica di espletamento della procedura di Service Provider Portability al Recipient ed al Donating (quest'ultimo effettua le eventuali riconfigurazioni degli instradamenti in modo sincrono al Donor, al fine di evitare disservizi ai clienti portati).



Ricavato dagli atti che la titolarità della numerazione afferiva a Telecom Italia, l'applicazione del dato normativo al caso di specie permetterebbe, pertanto, di ricondurre a quest'ultima, in veste di Donor, l'attività di notifica indicata dalle schermate Pitagora ed effettuata solo in data 08.05.2014; l'insorgere del disservizio il 13.05.2014 (numerazione attiva in uscita ma inattiva in ricezione) potrebbe, pertanto, essere stato causato proprio dal protrarsi della notifica di espletamento e dalla mancanza di sincronizzazione degli instradamenti da parte dei competenti soggetti.

Non si può evitare infatti di osservare che, pur non conoscendone le ragioni, la cessazione standard di NPG operata da Fastweb (operatore Donating) - prodromica ai successivi eventi, in quanto ha fatto rientrare il numero, nativo Telecom, negli archivi di quest'ultima con conseguente assegnazione dello stesso ad altro utente avendo il medesimo gestore scartato l'attivazione in capo al XXX per "irreperibilità" dello stesso – è comunque intervenuta nelle more di quell'ampio arco temporale, sicuramente anomalo.

Anche qualora la chiave di lettura sopra utilizzata possa ritenersi corretta, nulla in questa sede può però essere imputabile a Telecom Italia per i motivi già esplicitati in rito.

Inoltre, come anche precisato da Cloulditalia nella replica del 13.11.2014 (*"E' noto che per la portabilità del numero fra operatori differenti da Telecom Italia è comunque indispensabile l'intervento delle piattaforme di Telecom Italia"*), in tale processo l'intervento di detto gestore era finalizzato esclusivamente a garantire tecnicamente la riuscita della portabilità.

Prescindendo quindi detta funzione, nella procedura di migrazione, da ogni forma di legame contrattuale con l'utente, non può pertanto costituire oggetto di contenzioso né fonte di inadempienza contrattuale nei confronti dello stesso utente, rilevando, semmai, nel rapporto tra operatori, così come costantemente sostenuto dall'Autorità in varie delibere.

Proseguendo quindi nell'analisi degli atti procedurali, va rilevato che Cloulditalia nulla ha dichiarato o descritto in ordine ai fatti attinenti lo svolgimento della procedura di portabilità, limitandosi a dichiarare di aver espletato l'ordine in data 11.03.2014 nonché a rappresentare la gestione della parte di vicenda legata al recupero del numero, quando già quest'ultimo risultava essere stato assegnato da Telecom ad altro utente.

Poiché gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, laddove l'utente lamenti un inadempimento (nel caso di specie, perdita della numerazione conseguente a procedura di portabilità), gli stessi, per escludere la propria responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze loro non imputabili, dimostrando di essersi diligentemente attivati per adempiere esattamente.

L'operatore suddetto però non ha, in sostanza, rappresentato dettagliatamente la propria attività di gestione della procedura di N.P. del numero successivamente andato perso, non avendo fornito – oltre alle mere schermate - una ricostruzione chiara ed approfondita atta a provare l'inoppugnabile correttezza del proprio intervento e dei passaggi svolti, alla luce di un generale quadro emerso poco chiaro e non esente dalla presenza di aspetti contraddittori.

In mancanza di quanto sopra e considerato il concreto pregiudizio subito dall'istante, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità di cui alla delibera n. 179/03/CSP ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene conseguentemente debba essere presa in considerazione la fattispecie nel suo



complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento e dal concatenarsi degli eventi.

Considerata, pertanto, la mancata rappresentazione di adeguati argomenti difensivi a riprova della correttezza dell'attività espletata nella procedura *de qua* (che si ritiene connessa alla perdita della numerazione), considerata anche l'impossibilità di chiarire lo scenario sopradescritto in mancanza delle ricostruzioni degli altri operatori coinvolti, assenti dal presente procedimento per i motivi esplicitati in rito, si ritiene possa essere solo in parte addebitabile a Clouditalia l'evento finale della perdita della numerazione dell'istante.

A tal fine, dovendosi impedire che possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per entrambe le parti, si ritiene equa e proporzionale la liquidazione da parte del gestore di un indennizzo pari ad € 500,00 calcolato nella misura del 50% rispetto al massimale di € 1.000,00 (previsto dall'art. 9 del Regolamento in materia di indennizzi, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS) in quanto il numero perduto afferiva alla titolarità dell'istante almeno a partire dal 10 gennaio 1994, come dallo stesso documentato.

### **Sulla sospensione/interruzione del servizio.**

L'istante richiede, tra l'altro, un indennizzo a partire dal 28.04.2014 (indicata nella relazione di Telecom Italia quale giorno di cessazione della numerazione) "*alla data di riattivazione*" (confidando ancora, alla data 11.11.2014 di richiesta, nell'ottenimento della riattivazione del numero) per l'interruzione/sospensione del servizio; infatti, già al 7 maggio 2014 il numero contattato risultava inesistente e, a partire dal 9 giugno, componendo lo stesso rispondeva utente diverso.

E' pacifico che detto disservizio abbia avuto luogo, come riconosciuto anche da Clouditalia nelle sue difese.

Si considera pertanto che l'utente abbia diritto all'indennizzo dello stesso, per le medesime ragioni già esposte (e, cioè, mancata rappresentazione di adeguati argomenti difensivi a riprova della correttezza dell'attività espletata nella procedura di migrazione) ed in applicazione dei già citati principi di ragionevolezza e proporzionalità, calcolato nel modo che segue.

Ritenendo che la fattispecie occorsa possa rientrare tra quelle indennizzabili secondo l'art. 6 del Regolamento e, cioè, causate da omessa o ritardata portabilità del numero, va evidenziato che, in caso di sospensione o cessazione del servizio, la predetta disposizione stabilisce l'applicazione degli indennizzi previsti dall'art. 5 del suddetto Regolamento.

A norma, pertanto, di quest'ultimo, il caso di completa interruzione del servizio è indennizzato mediante l'applicazione del parametro di € 5,00 per ogni giorno di interruzione, mentre l'irregolare o discontinua erogazione che non comporti la completa interruzione dello stesso vede l'applicazione di € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.

Considerando che il disservizio patito dall'istante ha avuto inizio il giorno 7 maggio 2014 con l'impossibilità di ricevere le comunicazioni in entrata (segnalazione dello stesso è stata effettuata dal ricorrente al Servizio Clienti Clouditalia il 13.05.2014 con contestuale apertura da parte di quest'ultima del ticket di assistenza n. 56462607) e che, a far data dal 9 giugno 2014, un altro utente già rispondeva in sua vece, si ritengono applicabili ai due distinti momenti le fattispecie previste dal sopraccitato articolo nonché i relativi parametri economici.

Pertanto, si ritengono dovuti i seguenti indennizzi:

- € 65,00 (€ 2,50 x 26 gg.) per il periodo di irregolare erogazione del servizio compresa dal 13.05.2014 al 08.06.2014;
- € 605,00 (€ 5,00 x 121 gg.), per il disservizio causato dall'assegnazione dell'utilizzo della linea ad altro soggetto, iniziato in data 09.06-2014 e calcolato fino al 08.10.2014, giorno di presentazione da parte dell'istante del formulario GU14.

Il complessivo importo di € 670,00 dovrà, per tutte le ragioni di equità già esposte nel punto precedente, essere imputato a Cloulditalia nella ridotta percentuale di € 335,00.

### **Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'istante ha lamentato che, a fronte dell'inoltro del primo reclamo scritto del 28.05.2014, di uno successivo inviato il 01.09.2014 e re-inviato l'11.09.2014 e delle continue telefonate al servizio clienti, Cloulditalia lo abbia contattato per il tramite di un responsabile soltanto in data 22.09.2014.

Nell'ambito del contatto, ritenuto peraltro inconcludente dall'istante stesso, l'interlocutore si limitava a chiedere chiarimenti, prometteva la presa in carico delle richieste e di dare un riscontro quanto prima; definiva inoltre *"inverosimile quanto accaduto nonché quanto riportato da Telecom Italia, poiché tutte le portabilità avvengono telematicamente mediante una piattaforma unificata senza la necessità di altre operazioni, quali la mancata notifica dedotta dalla stessa Telecom nella memoria del 13.08.2014."*

A fronte di quanto sopra, il ricorrente chiede adeguato indennizzo per mancato riscontro.

Come più volte ribadito dall'Autorità, in base alla delibera 179/03/CSP (art. 8, commi 1 e 4, e 11, comma 2 dell'Allegato A) qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento della segnalazione.

In caso di rigetto, all'onere di un'adeguata e precisa motivazione, si aggiunge quello della forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato (si vedano, tra le tante, le delibere Agcom n. 19/10/CIR, 24/10/CIR, 25/10/CIR, 65/10/CIR).

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP.

Nel caso di specie, a fronte della produzione avversaria dei due sopraccitati reclami scritti, Cloulditalia si è limitata a sostenere di aver recepito e gestito le lamentele del XXX ma non ha prodotto agli atti il riscontro scritto che, a fronte della situazione ormai creatasi, la normativa suddetta richiedeva.

Ne consegue pertanto che possa essere riconosciuto all'utente un indennizzo ex art. 11 del Regolamento, che dovrà essere computato in misura unitaria, a norma del comma 2 del predetto articolo regolamentare in quanto, pur avendo la parte reclamato a mezzo di più missive, le stesse ribadivano sostanzialmente volta per volta il medesimo disservizio.

Detto indennizzo - rapportato al periodo compreso tra il 28.05.2014 (come già detto, data del primo reclamo scritto) al 08.10.2014 (giorno di presentazione da parte dell'istante del formulario GU14) - andrà quindi calcolato, come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*, moltiplicato per complessivi 133 giorni e, decurtati i 45 gg. di cui all'art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto da Cluditalia nella propria Carta Servizi vigente ai tempi, in quanto non prodotta, per un totale di € 88,00.

### **Sul rimborso dei canoni percepiti.**

Non può trovare accoglimento la domanda volta al rimborso dei canoni percepiti per il servizio dal mese di maggio, nella misura di € 2,00 al mese.

Parte istante non ha infatti provato l'addebito di tali voci nè il loro successivo pagamento.

\*\*\*

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

Premesso, infine che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

- **il parziale accoglimento** dell'istanza presentata dal signor XXX Ferraris, per i motivi sopra indicati, residente in XXX, nei confronti dell'operatore Cluditalia Telecomunicazioni S.p.A. (già Cluditalia Communications S.p.A.), in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:
  - corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 500,00 quale indennizzo per la perdita della numerazione XXX;
  - corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 335,00 quale indennizzo per l'interruzione/sospensione del servizio afferente alla predetta linea;

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 88,00 quale indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

**Rigetta** le domande *sub* 1), 5) e 6) per i motivi sopra specificati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE  
Tiziana Maglione