COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 26 **del** 8/11/**2012**

Oggetto: Definizione della controversia: c/ Nòverca Italia S.r.l..

L'anno 2012 addì 8 del mese di novembre, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonia Daloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente		X
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del

Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (Corecom). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario istruttore Avv. Valeria Massari;

Premesso che:

-con istanza GU14 (prot. n. 20120008219) il Sig. , titolare dell'utenza telefonica , chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Nòverca Italia S.r.l.;

-con nota del 20.4.2012 (prot. n. 20120008771) questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 dell'allegato A alla Delibera 173/07/Cons, l'avvio di un procedimento istruttorio e la data dell'udienza per la discussione della controversia, concedendo alle parti termine per il deposito di memorie, documenti e repliche;

- in data 15.6.2012 Nòverca Italia S.r.l. trasmetteva a mezzo mail memorie difensive (prot. n. 20120013300);

- con fax del 22.6.2012 (prot. n. 20120013884) l'utente, a mezzo del proprio difensore, precisava i fatti e dichiarava di essere disposto ad una soluzione bonaria della controversia;

- con mail del 26.6.2012 (prot. n. 20120014110) Nòverca Italia S.r.l. inoltrava repliche e comunicava l'impossibilità di presenziare all'udienza di discussione;

- all'udienza del 27.6.2012 (prot. n. 20120014114) compariva solo il difensore dell'utente che chiedeva l'accoglimento delle proprie domande;

- esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

Considerato quanto segue:

1. **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il Sig. lamenta che:

a) In data 6.12.2011 stipulava contratto con Fastweb S.p.a. con portabilità del numero mobile dal precedente gestore Nòverca Italia S.r.l.;

b) Con raccomandata a/r del 12.01.2012 l'utente segnalava agli operatori Nòverca Italia S.r.l. e Fastweb S.p.a. che, a distanza di un mese, la migrazione non si era completata;

c) Pertanto depositava presso questo Corecom istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione (prot. n. 20120002203 del 30.01.2012) chiedendo, nel contempo, di adottare un provvedimento temporaneo volto alla liberazione del linea telefonica, ai sensi del combinato disposto dell'art. 2 comma 20 lettera E) della L. 481/1995 e art. 5 dell'allegato A alla Delibera Agcom 173/07/Cons;

d) A seguito di richiesta di memoria difensiva del 30.01.2012 (prot. n. 20120002212), l'Operatore forniva chiarimenti in ordine alle doglianze dell'utente (prot. n. 20120002851);
e) In data 13.2.2012 (prot. n. 20120002989) questo Ufficio - viste le note trasmesse in data 8.2.2012 e 10.2.2012 con le quali Nòverca Italia S.r.l. comunicava che *"la portabilità in uscita si è completata nella giornata del 9.2.2012"* - rigettava la richiesta di provvedimento temporaneo, in quanto già accolta dall'operatore;
f) Il tentativo di conciliazione si concludeva con verbale di esito negativo n. 1488 del 26.3.2012 (prot. n. 20120006547), stante la mancata partecipazione di Nòverca Italia S.r.l. all'udienza;
g) Con istanza GU14 (prot. n. 20120008219 del 13.4.2012) l'istante chiedeva a questo Corecom di definire la controversia in via amministrativa, riconoscendo gli indennizzi per la ritardata portabilità del numero mobile e per il mancato riscontro ai reclami, oltre che le spese di procedura.

Questo Ufficio avviava il procedimento, concedeva termine per produrre note difensive e documenti e fissava udienza per la discussione della controversia per il giorno 27.06.2012.

Con memoria difensiva ritualmente trasmessa in data 15.6.2012, Nòverca Italia S.r.l. ribadiva quanto già dedotto in occasione del procedimento di conciliazione ed, in particolare, in sede di richiesta di adozione del provvedimento temporaneo: "come *ampiamente chiarito al cliente nel corso delle conversazioni telefoniche del 27 dicembre 2011, 4 e 16 gennaio 2012 il rifiuto della validazione della richiesta di portabilità è stata causata dal fatto che detta richiesta inviata da Fastweb conteneva dati erronei. Noverca ha segnalato il 4, 10 e 20 gennaio 2012 al punto di contatto di Fastweb indicato nell'accordo quadro per la portabilità del numero mobile, a ciò adibito, la necessità di rettificare la richiesta di portabilità relativa alla suddetta utenza inserendo la indicazione relativa al corretto operatore Donating. Nonostante le segnalazioni e l'invito alla società Fastweb a rettificare la richiesta di portabilità quest'ultima si è limitata a rispondere in data 23 gennaio 2012 che la segnalazione è stata inoltrata al reparto competente. A seguito del quarto sollecito di Noverca del 3 febbraio 2012, Fastweb il 6 febbraio 2012 ha inviato la richiesta, finalmente rettificata, e Noverca ha conseguentemente ed immediatamente informato il cliente che la portabilità è stata validata positivamente"*. La portabilità si completava, infatti, il 6.2.2012.

Chiedeva pertanto il rigetto delle richieste formulate dall'istante in considerazione della circostanza che il ritardo nella portabilità era imputabile all'operatore *Recipient*.

All'udienza del 27.6.2012 l'istante, a mezzo del proprio difensore, reiterava le richieste formulate nell'atto introduttivo e, all'esito, la controversia veniva definita.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Il Sig. si duole del ritardo - protrattosi per circa un mese - nell'espletamento della procedura di portabilità del numero mobile ascrivibile al gestore Nòverca Italia S.r.l. e per l'effetto domanda la liquidazione degli indennizzi previsti dalla normativa vigente.

In via preliminare, giova qui evidenziare che la procedura di *mobile number portability* prevede che il cliente si rivolga al nuovo operatore (ricevente) per richiedere la prestazione; quest'ultimo raccoglierà i dati del cliente e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione.

E' cura dell'operatore ricevente comunicare l'acquisizione e la data di passaggio da una rete all'altra del numero oggetto di portabilità agli altri operatori mobili e, in particolare, al vecchio operatore (cedente).

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha stabilito la durata massima del periodo di realizzazione della prestazione di *mnp*: in particolare, la delibera n. 78/08/CIR contemplava il termine di tre giorni lavorativi, poi ridotto ad un giorno lavorativo con l'entrata in vigore della delibera n. 147/11/CIR.

Ebbene, nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie è emerso che la condotta assunta dalla società Nòverca Italia S.r.l. risulta conforme al quadro regolamentare di cui alla delibera n. 78/08/CIR in quanto la predetta società ha fornito evidenza delle motivazioni del ritardo nella realizzazione della portabilità, ascrivibile ad errori presenti nella richiesta dell'operatore *Recipient.*

Ed invero, come precisato nella memoria difensiva depositata nel corso del procedimento di conciliazione *ex* art. 5 dell'allegato A alla Delibera Agcom 173/07/Cons, nonché nelle note ritualmente trasmesse in sede di definizione della controversia, Nòverca Italia S.r.l. ha documentato che *"nonostante le richieste di rettifica da parte di Noverca e delle sue molteplici segnalazioni di necessità di rettifica comunicati all'operatore Recipient, questi non ha rettificato la suddetta istanza se non solamente il 6 febbraio 2012, a seguito di sollecito di Noverca del 3 febbraio 2012."*

Inoltre, con note del 4.1.12, 10.1.12 e 20.1.12 l'Operatore segnalava al punto di contatto Fastweb indicato nell'Accordo Quadro per la portabilità del numero mobile la necessità di rettificare la richiesta di portabilità, inserendo l'indicazione relativa al corretto operatore *Donating* (*"vi invitiamo a selezionare come operatore Donating NOVA e non NOVERCA T002"*).

Dagli atti, si evince che in data 23.01.2012 Fastweb S.p.a. riscontrava le suddette richieste comunicando che *"abbiamo inoltrato la vostra segnalazione al reparto competente"* (cfr. mail del 23.1.2012).

Solo a seguito dell'ulteriore sollecito del 3.2.2012 inoltrato dal *Donating*, l'operatore *Recipient* inviava – in data 6.2.2012 – i dati rettificati.

Infine, la portabilità si completava in data 9.02.2012 in conformità alle tempistiche dettate dalle delibera dell'*Authority* 78/08/CIR vigente all'epoca della richiesta portabilità del numero mobile.

Ma vi è di più. Come innanzi precisato, l'operatore provvedeva ad informare il Sig. delle motivazioni del ritardo, a mezzo nota mail del 6.2.2012, in atti, riscontrando in tal guisa i reclami dell'utente: *"Egregio Sig. , in merito al suo reclamo per la richiesta di portabilità in uscita da Noverca a Fastweb delle utenze e intestate rispettivamente a e , La informiamo, come più volte comunicatoLe telefonicamente il 27/12/11, il 04/01/12 ed il 16/01/12, che abbiamo provveduto a sollecitare ripetutamente Fastweb per un risoluzione urgente della problematica causata dalla sottomissioni di ordini recanti dati erronei. Sarà nostra cura informarla, non appena avremo ricevuto comunicazione da Fastweb circa la risoluzione della problematica".*

Ciò premesso, non si ritiene sussistano i presupposti per la liquidazione dell'indennizzo per ritardata portabilità, stante l'accertata insussistenza di responsabilità di Nòverca Italia S.r.l..

Non può, altresì, trovare accoglimento la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per l'omesso riscontro dei reclami formulati dall'istante (mail del 23.12.2011 e raccomandata a/r del 17.01.2012), avendo l'operatore comunicato all'utente - in conformità al disposto dell'art. 3

comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP - sia per vie brevi che per iscritto (cfr. mail del 6.2.2012), le motivazioni del ritardo nel completamento della procedura di *mobile number portability*.

Del resto, il reclamo proposto dall'istante con raccomandata a/r trasmessa del 17.1.2012 veniva accolto positivamente dall'Operatore attraverso la soluzione della problematica secondo la tempistica prevista (9.2.2012).

Si rammenta, infatti, che il combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, dell'allegato A della Delibera 179/03/CSP impone agli Operatori di fornire una risposta scritta nei casi di rigetto del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso: "*la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non nasce paritario, a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato*".

3. Conclusioni

CONSIDERATO che la Nòverca Italia S.r.l. ha fornito evidenza della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, e di essersi attivata ai fini dell'adempimento degli obblighi gravanti sul *Donating* a norma dell'allora vigente Delibera 78/08/CIR ;

ACCERTATA l' insussistenza di responsabilità ascrivibile alla società Nòverca Italia S.r.l.;

la richiesta di liquidazione degli indennizzi formulata dall'istante non merita accoglimento e la liquidazione delle spese segue il rigetto dell'istanza.

Pertanto, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

il rigetto delle richieste formulate dall'utente.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 259/2003.

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 atto 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.

Il Direttore
(Dott. Domenico Giotta)

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)

L'Istruttore
(Avv. Valeria Massari)

Co.Re.Com. PUGLIA

La presente copia composta di n° 5 (cinque) pagine è conforme all'originale esistente agli atti di questo Ufficio.

Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia
Dott. Domenico GIOTTA