



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 3 del 15/2/2013

Oggetto: Definizione della controversia: [REDACTED] A c/ NÓVERCA ITALIA S.R.L.

L'anno 2013 addì 15 del mese di febbraio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40 – 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., Silvana Vernola

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.)";

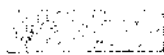
Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

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;



PUGLIA

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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. Anna Paola Schilardi;

Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20120008206) la Sig.ra [REDACTED], titolare dell'utenza telefonica [REDACTED], chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Noverca Italia S.r.l.;
- con nota del 23.04.2012 (prot. 20120008813) questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 della delibera AGCOM 173/07/CONS e successive modifiche, l'avvio di un procedimento amministrativo finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitandole a presentarsi all'udienza per la discussione in data 27.06.2012 e concedendo alle stesse termini per il deposito di memorie e/o documenti e per eventuali repliche;
- con fax del 22.06.2012 (prot. n. 20120013884) l'utente, a mezzo del proprio difensore, precisava i fatti e dichiarava di essere disposto ad addivenire ad una soluzione bonaria della controversia;
- all'udienza del 27.06.2012 (prot. 20120014119), fissata ai sensi dell'art. 16 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, il gestore Noverca Italia S.r.l. non compariva e il difensore dell'utente chiedeva l'accoglimento delle proprie domande;
- esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

Considerato quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie:

In data 06.12.2011 la Sig.ra [REDACTED], titolare di contratto concluso per l'utenza mobile [REDACTED] con il gestore Noverca Italia S.r.l., decideva di cambiare operatore e di sottoscrivere con il gestore Fastweb una proposta commerciale, concordando con lo stesso la portabilità del numero mobile dal precedente gestore Noverca.

L'utente, con nota mail del 22.12.2011 e successiva raccomandata a/r del 17.01.2012, segnalava agli operatori Fastweb S.p.a e Noverca S.r.l. che, a distanza di più di un mese dalla richiesta di migrazione, il passaggio dell'utenza mobile non si era ancora completato.

La Sig.ra [REDACTED], infatti, riceveva la portabilità del numero solo in data 09.02.2012, come da provvedimento recante numero di protocollo 20120002211.

Per i motivi innanzi indicati depositava istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione (prot. n. 20120002201 del 30.01.2012), con contestuale richiesta di provvedimento temporaneo volto alla liberazione della linea, 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.

A seguito di richiesta di memoria difensiva formulata dal Corecom Puglia in data 30.01.2012 (prot. n. 20120002211), la società Noverca con nota del 08.02.2012 (prot. n. 20120002850) forniva tutti i chiarimenti in ordine alla vertenza presentata dall'utente, comunicando che *"...solo a seguito del quarto sollecito del 3.02.2012" inviato all'operatore Fastweb al fine di rettificare la richiesta di portabilità "Fastweb il 06.02.2012 ha inviato la richiesta, finalmente rettificata, e Noverca ha conseguentemente ed immediatamente informato il cliente che la portabilità è stata validata positivamente e che quindi il relativo processo si sarebbe completato nel termine di tre giorni attualmente previsto"*.

La società Noverca integrava e completava le informazioni fornite in data 08.02.2012 con nota del 10.02.2012 (prot. n. 20120002984) con la quale comunicava che *"la portabilità in uscita dell'utenza [REDACTED] si è completata nella giornata del 9.2.2012"*.

Pertanto, vista la documentazione prodotta dall'operatore Noverca in data 10.02.2012, questo Ufficio, con nota del 13.02.2012 (prot. n. 20120002990), rigettava la richiesta di provvedimento temporaneo, in quanto già accolta dall'operatore.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione si concludeva con verbale di esito negativo n. 1489/2012 del 26.03.2012 (prot. n. 20120006548), stante la mancata adesione di Noverca Italia S.r.l. al procedimento.

Successivamente, in data 06.04.2012, la Sig.ra [REDACTED] decideva di incardinare presso il Co.Re.Com Puglia procedimento di definizione della controversia (prot. n. 20120008206 del 13.04.2012), chiedendo a questa Autorità di disporre la corresponsione di un *"indennizzo per la mancata portabilità dell'utenza mobile dal 06.12.2011, di un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo a far data dal 22.11.2011, oltre al rimborso delle spese di procedura"*.

All'udienza di discussione fissata per il giorno 27.06.2012, rilevata l'assenza ingiustificata della società Noverca, l'Avv. [REDACTED], per l'utente, si riportava integralmente alla propria istanza introduttiva, ribadendo tutte le contestazioni ivi contenute.

Pertanto, precisati i fatti e le richieste, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva deferita per la decisione.

[Handwritten signature]

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

La vicenda oggetto della presente disamina si incentra sul ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità dell'utenza mobile.

Occorre preliminarmente precisare che la procedura di *mobile number portability*, che consente all'utente di cambiare operatore mantenendo il proprio numero, prende avvio attraverso una domanda di portabilità che il cliente deve presentare esclusivamente al nuovo gestore telefonico (*recipient*), il quale si attiverà per comunicare la suddetta richiesta al gestore attuale (*donating*), mettendo in moto tutte le attività necessarie per il passaggio.

Al fine di meglio garantire il corretto espletamento della prestazione e, di conseguenza, il buon funzionamento del sistema, l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha specificamente disciplinato tanto le tempistiche della procedura di portabilità quanto gli obblighi gravanti su entrambi gli operatori interessati nell'espletamento della prestazione.

Con riferimento ai tempi di realizzazione della procedura di MNP, la Delibera 147/11/CIR ha stabilito il termine massimo di un giorno lavorativo per l'espletamento della prestazione, riducendo in tal modo il termine di tre giorni precedentemente fissato dalla Delibera n. 78/08/CIR.

Sotto il profilo degli obblighi contrattuali a carico degli operatori telefonici, è noto che, ai sensi della Delibera 78/08/CIR, e dell'art. 1218 c.c. *"gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di MNP, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo....."*

Ebbene, nel caso che ci occupa, dalle risultanze istruttorie è chiaramente emersa la conformità alla disciplina regolamentare di cui alla Delibera 78/08/CIR della condotta assunta dall'operatore Noverca Italia Srl.

La società ha, infatti, documentalmente evidenziato le ragioni del ritardo lamentato dall'utente nella realizzazione della portabilità, dimostrando in tal modo la propria estraneità alla problematica occorsa, imputabile ad errori connessi alla richiesta dell'operatore Recipient.

Più specificatamente, la società Noverca, già nella memoria difensiva depositata nel corso del procedimento di conciliazione ex art. 5 dell'allegato A alla Delibera 173/07/Cons, ha chiarito che: *"In riferimento alla vertenza tra la Sig.ra [redacted] e Noverca Italia Srl relativa alla richiesta di portabilità dell'utenza numero [redacted] si rileva che, come ampiamente chiarito al cliente nel corso delle conversazioni telefoniche del 27 dicembre 2011, 4 gennaio 2012 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 errati. Noverca ha segnalato il 4.1.12, il 10.1.12 e il 20.1.2012 al punto di contatto di Fastweb indicato nell'Accordo Quadro per la portabilità del numero mobile la necessità di rettificare la richiesta di portabilità relativa alla suddetta utenza, inserendo l'indicazione relativa al corretto operatore Donating."* (nella nota del 20.1.2012 si legge: *"....vi invitiamo a selezionare come operatore donating NOVA e non NOVERCA T002"*).

Ed ancora, dagli atti si evince che nonostante le molteplici segnalazioni e l'invito rivolto dalla società Noverca a Fastweb a rettificare la richiesta di portabilità, *"quest'ultima si è limitata a rispondere, con nota mail del 23.1.2012, che la segnalazione è stata inoltrata al reparto competente"* e, solo a seguito dell'ulteriore sollecito del 03.02.2012, *"Fastweb in data 6.2.2012 ha inviato la richiesta finalmente rettificata e, conseguentemente, Noverca ha immediatamente informato il cliente che la portabilità è stata validata positivamente"*.

La portabilità, dunque, si è completata in data 09.02.2012, in conformità alle tempistiche dettate dalla Delibera dell'Autorità n.78/08/CIR in vigore all'epoca della richiesta di portabilità dell'utenza mobile interessata.

Tutto ciò premesso, al termine di un attento esame della documentazione disponibile in atti, la scrivente Autorità ritiene che la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per ritardata portabilità

dell'utenza mobile numero 3333001030 non possa trovare accoglimento, stante l'accertata insussistenza di responsabilità in capo alla società Noverca Italia Srl.. Ugualmente non ammissibile risulta la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancato riscontro ai reclami formulati dall'utente a mezzo mail in data 22.01.2012 e a mezzo raccomandata a/r il 17.01.2012, poiché il gestore, da un lato, ha correttamente comunicato alla Sig.ra [redacted] (cfr. contatti telefonici del 27.12.2011, 4.02.2012 e mail del 6.02.2012) le ragioni del ritardo nell'espletamento della procedura di MNP e, dall'altro, ha riscontrato il reclamo a mezzo raccomandata a/r del 17.01.2012 attraverso la risoluzione positiva della problematica avvenuta in data 09.02.2012, nel rispetto, si ribadisce, delle tempistiche previste.

3. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni innanzi esposte si ritiene che le richieste formulate dall'utente [redacted] nell'istanza di definizione della controversia non possano trovare accoglimento e la liquidazione delle spese di procedura segue il rigetto dell'istanza.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

il rigetto delle domande formulate dall'istante.

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. n. 259/2003.

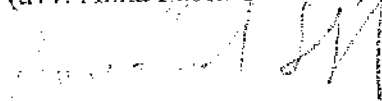
Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

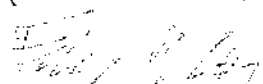
Il Direttore
(Silvana Vernola)



Il funzionario istruttore
(avv. Anna Paola Schilardi)



Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)



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

Dott. Nicola SCELSI

