

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 56 del 09 Novembre 2016**

|                |                                                  |
|----------------|--------------------------------------------------|
| <b>OGGETTO</b> | Definizione della controversia XXX contro NGI XX |
|----------------|--------------------------------------------------|

|                                  | <b>Pres.</b> | <b>Ass.</b> |
|----------------------------------|--------------|-------------|
| <b>Presidente:</b> Marco Mazzoni | X            |             |
| <b>Membro:</b> Maria Mazzoli     | X            |             |
| <b>Membro:</b> Stefania Severi   | X            |             |

**Presidente:** Marco Mazzoni

\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



## **Definizione della controversia XXXX contro NGI XX**

**(GU14 N. XX/2015)**

### **IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 9 novembre 2016,

**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”*;

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

**VISTA** la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

*telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 4 maggio 2015 (prot. n. XX/15), con la quale XXXX, corrente in XXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore NGI XX;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

#### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 01/04/2015 faceva richiesta di migrazione da NGI ad altro operatore;
- b) detta migrazione avveniva solo in data 16/09/2015;
- c) il nuovo operatore non poteva effettuare l'attivazione perché NGI non liberava la portante ostacolando il passaggio dell'ADSL;
- d) ciò si è verificato anche dopo il recesso avvenuto in data 01/06/2015 determinando la totale assenza del servizio adsl dal 01/07/2015 al 16/09/2015.

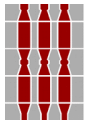
Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

- l) indennizzo per mancata migrazione e ritardata attivazione dell'adsl per 5 mesi.

#### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) NGI ha posto in essere tutto ciò che è di sua competenza per garantire la migrazione;
- b) ha più volte sollecitato l'operatore Recipient Telecom affinché concludesse la migrazione ma l'utenza nonostante tutto rimaneva bloccata;
- c) la migrazione dall'operatore Donating all'operatore Recipient non può avvenire senza la collaborazione di quest'ultimo;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

d) NGI a fronte di tale problematica ha offerto al cliente un servizio temporaneo ma tale proposta è stata rifiutata;

e) il disagio dell'istante fino al 1 luglio 2015 è ad esclusivo carico di Telecom, mentre quello riferito al periodo successivo, dal 1 luglio 2015 al 16 settembre 2015, è dipeso anche dal comportamento dell'utente, il quale ha rifiutato l'offerta di servizio temporaneo di NGI.

In base a tale rappresentazione, chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

### **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

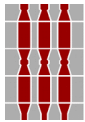
Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, per i motivi di seguito riportati.

La questione in esame attiene alla migrazione di una utenza da NGI XX ad altro operatore.

Giova ricordare che detta fattispecie rientra nell'ambito applicativo della Delibera 274/07/CONS, della Circolare AGCOM del 9 aprile 2008, dell'Accordo Quadro sulle migrazioni e della Delibera n. 41/09/CIR del 24 luglio 2009. In base agli atti sopra ricordati ed in estrema sintesi, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. In particolare, nella Fase 1, il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (data attesa di Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC.

Nel corso del procedimento GU5 e, precisamente, dalle memorie depositate dall'operatore, risulta che quest'ultimo ha inviato al Recipient il codice di sessione, tuttavia, nonostante ciò, la migrazione non veniva portata a compimento dal Recipient entro i venti giorni di validità del codice; la richiesta di migrazione veniva ancora inviata a NGI e dalla stessa confermata ma nuovamente non veniva portata a termine dal Recipient. Ciò è anche confermato dagli screen shoot del portale Telecom, depositate dall'operatore NGI.

Inoltre, dalla documentazione versata in atti dall'operatore a corredo dei propri scritti difensivi, risulta che la NGI XX, in qualità di Donating, a partire dal 24 luglio 2015, si è attivata diligentemente, inviando, vanamente, numerose segnalazione a Telecom Wholesale al fine dello sblocco dell'ordine di cessazione (similmente, Agcom, del. n. 138/16/CIR).



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Uguualmente, dalla medesima documentazione, risulta che il gestore ha effettivamente proposto la riattivazione del servizio in data 8 settembre 2015 e che, in pari data, il cliente ha confermato di non accettare detta proposta.

Infine, occorre rilevare in questa sede, che con riferimento al suddetto disservizio, l'istante ha depositato istanza GU14 nei confronti di Telecom Italia XX, raggiungendo un accordo in udienza.

Da quanto premesso emerge che la società NGI XX. ha documentato la correttezza del proprio operato in qualità di OLO Donating e pertanto la domanda non può trovare accoglimento.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

#### **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata dal XXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati, Spese di procedura compensate.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento. Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)