

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Ambrogio xxx.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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

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

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il *"Codice del consumo"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *"Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni"*, in particolare l'art. 30, e il *"Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni"* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'*"Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 274/07/CONS *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA Delibera Agcom n. 41/09/CIR *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 441 del giorno 18 ottobre 2016, con cui la Sig.ra xxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Ambrogio xxx (di seguito, per brevità, Ambrogio) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 0575 401xxx, lamenta il ritardo nel rientro in Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) da Ambrogio, contestando a quest’ultimo operatore la comunicazione di un codice di migrazione errato.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 27 luglio 2015 sottoscriveva un contratto di rientro in Telecom Italia per il proprio studio legale “*che comprendeva linea fissa, mobile e ADSL*”;
- il rientro in Telecom Italia avveniva a distanza di nove mesi dalla richiesta; veniva a conoscenza da quest’ultimo operatore che il codice di migrazione fornito da Ambrogio non era corretto.

In data 17 ottobre 2016 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Ambrogio e Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso nei confronti di Ambrogio e di accordo con Telecom Italia.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) l’indennizzo di euro 700,00 “*per il ritardo di nove mesi subito (...) per rientrare in Telecom*”, attesa la comunicazione avuta da quest’ultimo operatore circa la non correttezza del codice di migrazione fornito da Ambrogio.

2. La posizione dell’operatore Ambrogio.

La società Ambrogio, in data 14 novembre 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha, preliminarmente, dedotto che l’istante “*è stato cliente Ambrogio dal 2009*” e che, nel “*Luglio 2015, a seguito di offerta da parte di altro operatore, nel caso di specie Telecom Italia xxx, la società scrivente riceveva la prima richiesta di migrazione. Tali richieste si succedevano nei mesi a seguire sino all’ultima e conclusiva richiesta avvenuta nell’aprile 2016*”.

In merito alle “*modalità e le tempistiche con cui tali richieste sono state espletate da Telecom Italia*” la società Ambrogio ha evidenziato quanto segue:

- *“tali richieste si sono bloccate alla Fase 2, ossia una volta che Ambrogio, come si evince dalla documentazione allegata (Allegati 1-6), ha sempre dato l’assenso alla prosecuzione della procedura di migrazione, avendo riconosciuto valida e corretta la richiesta. E’ bene ricordare in tale sede che la procedura di migrazione si compone di 3 fasi. La prima concerne il reperimento dei codici di migrazione e della documentazione necessaria. La seconda è di competenza dell’operatore recipient (o subentrante) che richiede con il codice fornito dall’operatore donating le linee oggetto di migrazione. Una volta che l’operatore donating controlla e dà l’assenso alla prosecuzione della procedura, spetta all’operatore recipient far partire la terza fase con l’ordinativo vero e proprio a Telecom Italia per stabilire la DAC, ossia la data per il passaggio della linea. Si sottolinea che l’operatore recipient ha dieci giorni per proseguire con la terza fase una volta che l’operatore donating ha dato il consenso”;*
- *“per ben cinque volte Ambrogio (...) ha dato il consenso e per altrettante cinque volte Telecom non ha proseguito la procedura”;*
- *l’“operatore recipient adduce a sostegno del ritardo la non correttezza dei codici di migrazione. Tale argomentazione non è aderente alla realtà in quanto la procedura di migrazione si è fermata per cinque volte al termine della seconda fase, ossia una volta che Ambrogio aveva dato il consenso al passaggio. Ne consegue pertanto che i codici forniti nella prima fase erano corretti”;*
- *“le sei richieste, cinque delle quali non andate a buon fine, sono state esperite solo a seguito di chiamate da parte dell’Avv. Bigi all’assistenza di Telecom. Le richieste sono avvenute in data: 30 Luglio 2015 (allegato n. 1); 10 Settembre 2015 (allegato n. 2); 13 Ottobre 2015 (allegato n. 3); 28 Dicembre 2015 (allegato n. 4); 10 Marzo 2016 (allegato n. 5) ed infine quella del 5 Aprile 2016 (allegato n. 6) cui è seguita la terza fase il 12 Aprile con la DAC il 26 Aprile”.*

3. La replica dell’istante.

In data 24 novembre 2016, l’istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria di replica, con la quale ha osservato preliminarmente che *“l’unico onere che incombe all’utente nell’ipotesi di richiesta di cambiare operatore per la linea fissa è quello di rivolgersi al nuovo operatore scelto facendo presente di voler trasferire la propria utenza e di comunicare il proprio codice di migrazione, riportato nelle fatture”.*

L’istante ha, inoltre, di seguito, evidenziato che:

- *“la sottoscritta ha adempiuto al proprio onere comunicando la richiesta di cambiare gestore e fornendo a Telecom il codice di migrazione riportato nelle fatture di Ambrogio. Solo che tra detta richiesta ed il successivo passaggio sono intercorsi ben 9 mesi. (...) Della procedura di passaggio al nuovo gestore indicata nella memoria di Ambrogio (...) l’utente non può evidentemente essere a conoscenza né ha potere di intervenire sulla stessa, per cui non può e non deve assolutamente rimanere danneggiato dai problemi ad essa legati, come invece si è verificato nel presente caso”;*
- *“in sede di conciliazione con Telecom e Ambrogio è emerso quanto segue: Telecom sosteneva che il codice di migrazione fornito da Ambrogio fosse errato e che, pertanto, la procedura di passaggio non poteva essere completata. Dal canto suo Ambrogio affermava, invece, di aver fornito il codice di migrazione corretto. L’utente, nel caso specifico la sottoscritta, non è in grado né è tenuta a sapere se tale circostanza corrisponda o meno al vero né d’altra parte i documenti allegati alla memoria di Ambrogio lo dimostrano. Da essi si evince unicamente che la procedura (...) è stata avviata più volte e che la stessa è stata ogni volta (...) interrotta per “numerazione errata” (dizione che, invece, farebbe proprio pensare ad un errore del codice di migrazione). Secondo Telecom, poi, il passaggio si sarebbe alla fine realizzato perché dopo un certo periodo di tempo il sistema - nonostante l’errore - procede in automatico al completamento della procedura”.*

Con la propria nota di replica l’istante ha ribadito *“la (...) richiesta di indennizzo pari ad € 700,00 nei confronti di Ambrogio”.*

4. L'integrazione istruttoria: la posizione di Telecom Italia (Wholesale).

L'Ufficio, sulla base degli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, ha chiesto un'integrazione istruttoria ai sensi dell'art. 18 del Regolamento a Telecom Italia xxx (Wholesale) volta a conoscere *"i passaggi tra operatori intervenuti nel periodo luglio 2015- ottobre 2016 sull'utenza n. 0575 401xxx"*.

Nei termini concessi Telecom Italia S.p.A. (Wholesale) ha rappresentato che:

*"In CRM 3.0
Ordine di MIGRAZIONE RIENTRO IN TI WLR Linea Attiva in CHIUSO olo AMBROGIO
data_ricezione_ordine 12/04/2016
data_attesa_consegna 22/04/2016 Rimodulata al 26/04/2016
data_espletamento 26/04/2016"*.

5. Motivazione della decisione.

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

Preliminarmente occorre osservare che la controversia verte sulla ritardata migrazione della risorsa numerica *de qua* dall'operatore Ambrogio all'operatore Telecom Italia; nessun altro disservizio o disagio risulta descritto o segnalato dall'istante, se non quello relativo alla ritardata attivazione dell'offerta sottoscritta, in data 27 luglio 2015, con la società Telecom Italia che, in sede di udienza di conciliazione, ha raggiunto un accordo con l'istante.

A tal riguardo, occorre fare riferimento alla Delibera Agcom n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 che ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. L'articolo 17 bis della delibera n. 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating*. In particolare, la complessa normativa citata suddivide la migrazione in 3 fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti *donating*, cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e *recipient*, cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella "fase 1" l'utente aderisce ad una offerta commerciale del *recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal *donating*. Nella "fase 2" il *recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *donating* e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *recipient*), fornendo l'esito delle stesse al *recipient* entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il *donating* può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella "fase 3" il *recipient*, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *donating*, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Con riferimento al caso qui in esame, la società Ambrogio, nella propria memoria in atti, ha dedotto di aver ricevuto complessivamente sei richieste dall'operatore *recipient*, ed esattamente in data *"30 Luglio 2015 (allegato n. 1); 10 Settembre 2015 (allegato n. 2); 13 Ottobre 2015 (allegato n. 3); 28 Dicembre 2015 (allegato n. 4); 10 Marzo 2016 (allegato n. 5) ed infine quella del 5 Aprile 2016 (allegato n. 6) cui*

è seguita la terza fase il 12 Aprile con la DAC il 26 Aprile". L'operatore Ambrogio ha, altresì, rappresentato che le prime cinque richieste si sono "bloccate alla Fase 2, ossia una volta che Ambrogio, come si evince dalla documentazione allegata (Allegati 1-6), ha sempre dato l'assenso alla prosecuzione della procedura di migrazione, avendo riconosciuto valida e corretta la richiesta."

Ad un approfondimento istruttorio, è risultato che l'operatore *recipient*, Telecom Italia, abbia completato la migrazione in data 26 aprile 2016, a fronte del contratto sottoscritto in data 27 luglio 2015. Le schermate fornite da Telecom Italia (*Wholesale*) hanno indicato come unica data di registrazione dell'ordine (DRO) il 12 aprile 2016, ordinativo mediante il quale il gestore *recipient* ha dato avvio alla c.d. "fase 3" della procedura, che si è espletata in data 26 aprile 2016 (con DAC inizialmente fissata al 22 aprile 2016 e rimodulata al 26 aprile 2016). In relazione a tale ordinativo, Ambrogio, in qualità di operatore *donating*, ha provato di aver dato seguito alla c.d. "fase 2", provvedendo agli adempimenti di propria competenza. Infatti, nella propria memoria, ha dedotto di aver ricevuto tale richiesta in data 5 aprile 2016 e di aver provveduto a dare "l'assenso alla prosecuzione della procedura di migrazione, avendo riconosciuto valida e corretta la richiesta", allegando il corrispondente tracciato record (R_AMB_TLC_20160411_03827) generato in data 11 aprile 2016, come si evince dal nome del file.

Inoltre giova evidenziare che, dalla documentazione agli atti, non trova conferma la contestazione dell'istante, secondo cui l'operatore *donating*, nel caso che ci riguarda Ambrogio, abbia fornito all'utente un codice di migrazione errato. Sul punto si richiama il quadro normativo sopra delineato in conformità del quale l'utente comunica al *recipient* il codice di migrazione; il *recipient* trasmette le informazioni al *donating*, verifica che il codice segreto presente nei propri sistemi coincida con quello trasmesso dal *recipient*. All'esito di dette verifiche gestionali, il gestore *donating* notifica un KO nel caso di codice di migrazione errato oppure è il *recipient* che opera un controllo preventivo al momento della richiesta ricevuta di acquisizione della risorsa numerica. Agli atti non emerge alcuna documentazione idonea a provare che si siano verificate dette circostanze. Dai tracciati record allegati dalla società Ambrogio alla propria memoria non si rilevano causali di scarto ed impedimenti insorti in "fase 2", che nella procedura di migrazione, come detto, è di competenza dell'operatore *donating*.

Pertanto, per quanto attiene alla richiesta *sub) i* dell'istante, a fronte della documentazione agli atti del procedimento, si rileva che il ritardo nell'espletamento della migrazione da Ambrogio, operatore *donating*, a Telecom Italia, *recipient*, non è imputabile all'operatore *donating* il quale ha dato evidenza di aver compiuto le attività di competenza, non avendo alcuna responsabilità ai fini del ritardo nello svolgimento del processo di migrazione e/o nella comunicazione di eventuali oneri informativi in merito agli impedimenti incontrati, che sono a carico dell'operatore *recipient*.

Ciò stante, alcuna ulteriore indagine può essere compiuta in riferimento all'attività poste in essere dall'operatore *recipient* che, come detto, non è parte del procedimento; pertanto la relativa richiesta di indennizzo nei confronti dell'operatore Ambrogio non può trovare accoglimento.

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

DELIBERAZIONE
n. 57 dell'11 ottobre 2018

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti svolta su proposta del Presidente nella seduta dell'11 ottobre 2018;

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza presentata in data 18 ottobre 2016 dall'istante xxx nei confronti dell'operatore Ambrogio xxx, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 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 Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi