

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 11 del 14 marzo 2018

OGGETTO n. 3	Definizione della controversia XXX contro Tiscali Italia spA
---------------------	--------------------------------------------------------------

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

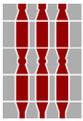
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXX contro Tiscali Italia spA

(GU14 N. 189/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 14 marzo 2019,

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”*;

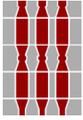
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

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”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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 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 28 aprile 2018, (prot n. XXX) con la quale la società XXX, con sede in via 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 Tiscali Italia SpA;

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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo “affari” n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal 23 novembre 2017 l'operatore che aveva in gestione la linea interrompeva il servizio per avvenuto passaggio a Tiscali;
- b) effettuava ricerche e veniva a sapere che un terzo soggetto, estraneo, aveva richiesto la migrazione della numerazione.

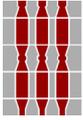
In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per il disservizio;
- II) udienza congiunta con i due operatori.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la Società XXX non risulta essere mai stata cliente Tiscali;
- 2) in data 22/09/2017, mediante adesione spontanea sul sito on line www.tiscali.it, un utente



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

richiedeva l'attivazione di un servizio Tiscali sulla numerazione XXX;

3) l'utente, al momento della sottoscrizione, indicava il codice segreto dell'operatore Donating, al fine di procedere con la portabilità della suddetta numerazione, espletata in data 23/11/2017, con relativa notifica positiva dall'operatore di provenienza;

4) quest'ultimo, ai sensi della Delibera 52/09/CIR, avrebbe dovuto notificare uno scarto per codice segreto errato;

5) Tiscali veniva a conoscenza dell'accaduto solo con la ricezione del GU5, a seguito del quale provvedeva a richiedere il rientro della numerazione presso il precedente gestore il quale, tuttavia, in data 28/02/2018, notificava un KO;

6) per questo motivo, Tiscali provvedeva alla cessazione della linea senza rientro per fa sì che la numerazione rientrasse comunque nella disponibilità del Donor;

7) la numerazione difatti, non è più attiva con Tiscali.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La domanda dell'istante non può esser accolta per le seguenti motivazioni.

Dalla documentazione presente agli atti del fascicolo risulta che Tiscali ha correttamente processato la richiesta di Number Portability Pura (NPP).

Come noto, infatti, la delibera Agcom n. 52/09/CIR stabilisce che l'operatore Recipient comunica al Donating l'intero codice di migrazione, comprensivo del codice segreto (art. 1, comma 4); a sua volta, il Donating, ricevuta la comunicazione, "verifica la correttezza del codice segreto inviategli (...) dall'operatore Recipient" (art. 1, comma 6).

A fronte di questa disciplina, non risultano agli atti in alcun modo causali di scarto da parte dell'operatore Donating per codice di migrazione errato, con la conseguenza che Tiscali, Recipient, in assenza di KO, era tenuta a completare la fase 3 della procedura acquisendo la risorsa.

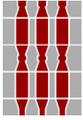
La richiesta di passaggio della numerazione è pertanto stata correttamente perfezionata da parte dell'odierna convenuta, alla quale, pertanto, non può essere ascritta alcuna responsabilità per le problematiche occorse alla società istante.

La domanda, per questi motivi, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in relazione alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

- il **rigetto** dell'istanza presentata dalla società XXX, con sede in via XXX, nei confronti dell'operatore Tiscali Italia SpA, per le motivazioni sopra riportate.

Spese di procedura compensate.

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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)