

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
DELIBERAZIONE n. 58 del

Oggetto: Definizione della controversia  
Telecom Italia S.p.a.)

c/ TIM S.P.A. (già

L'anno 2018 addì 12 del mese di ottobre, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

|                   |                 | Pr. | Ass. |
|-------------------|-----------------|-----|------|
| Lorena Saracino   | Presidente      | ✓   |      |
| Francesco Di Chio | Vice Presidente | ✓   |      |
| Felice Blasi      | Vice Presidente | ✓   |      |
| Marigea Cirillo   | Componente      | ✓   |      |
| Elena Pinto       | Componente      | ✓   |      |

**IL COMITATO**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.481, recante “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 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;

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

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’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di Comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori.”

VISTA l’istanza presentata dall’utente

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con riferimento all’utenza fissa n. \_\_\_\_\_ l’istante lamenta che a seguito della sottoscrizione dell’offerta Sky+Fastweb, non si sia completata la procedura di migrazione verso il nuovo gestore telefonico prescelto.



L'utente, in particolare, evidenzia di aver sottoscritto il contratto in data 22/10/2014 e che la procedura di installazione del servizio Sky è stata regolarmente espletata; non altrettanto è accaduto per la migrazione della linea fissa, posto che in data 16/11/2014 l'utente contattava il servizio clienti Fastweb per ottenere informazioni circa la mancata spedizione del modem apprendendo in tale occasione che vi erano dei ritardi tecnici imputabili al fornitore Telecom.

In data 28/11/2014 l'utente riceveva un messaggio da Fastweb con il quale si chiedeva di fornire il codice di migrazione, cosa che l'utente provvedeva tempestivamente a fare.

La stessa problematica si ripresentava in data 02/12/2014 quando il servizio clienti Fastweb, contattato dall'utente, chiedeva nuovamente il codice di migrazione garantendo la definitiva risoluzione della problematica.

Cosa che, di fatto, non è avvenuta posto che la linea non è mai migrata verso il nuovo operatore prescelto e che la signora ha continuato a ricevere fatture dal gestore Telecom.

Per tali motivi, con l'atto introduttivo della presente procedura chiedeva l) indennizzo per mancata migrazione dell'utenza.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, il gestore premette che le richieste di attivazione dei servizi di accesso disaggregato alla rete (ULL) vengono effettuate dagli OLO richiedenti tramite il sistema dedicato Pitagora conformemente alle prescrizioni dell'Autorità.

È la delibera 274/07/CONS a disciplinare la materia, in particolare l'art. 17 bis che indica le tre fasi che compongono la procedura: richiesta del cliente, comunicazione preventiva e provisioning tecnico.

Nel caso di specie, il gestore precisa di non aver mai ricevuto alcun tipo di richiesta da parte dell'operatore recipient Fastweb e che, non a caso, la linea risulta ancora attestata su rete Tim.

In ragione di quanto esposto ritiene che la mancata migrazione sia da imputare al gestore Fastweb che non ha mai attivato la cd fase 2 della procedura di migrazione.

In merito al reclamo inviato dall'utente per il tramite dell'associazione di consumatori, ricevuto in data 15/04/2015 è stato riscontrato con nota del 17/04/2015, nota con la quale si comunicava che la mancata migrazione non era imputabile all'odierna convenuta.

In ragione di quanto dedotto concludeva per il rigetto delle domande attoree.

## 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, la richiesta formulata dalla signora Ricchiuti deve intendersi rigettata per le motivazioni di seguito indicate.

La materia dell'accesso disaggregato alla rete è compiutamente disciplinata dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS la quale prevede tre fasi: una prima di richiesta del cliente nel corso della quale questi comunica il codice di migrazione all'operatore recipient; una seconda fase nel corso della quale il recipient trasmette la richiesta di passaggio al donating; infine la terza fase del cd provisioning tecnico nella quale il recipient, una volta ricevuto il riscontro positivo da parte del donating effettua il provisioning del servizio.

E' evidente come, nel caso in oggetto, la procedura si sia interrotta sin dalla prima fase, quella di comunicazione del codice di migrazione; è l'utente stesso che, nel ripercorrere la vicenda, afferma che per almeno due volte il servizio clienti Fastweb, dapprima tramite sms e poi tramite servizio clienti, abbia chiesto di fornire il codice di migrazione nonostante questo fosse stato inserito nel contratto; e che, nonostante il codice di migrazione fosse stato tempestivamente fornito, nulla si sia risolto, nonostante le pronte rassicurazioni in merito da parte dell'operatore recipient.

L'utente, non ha subito alcun evidente disagio, posto che non vi è stata alcuna sospensione del servizio essendo l'utenza rimasta attestata su rete Telecom continuando a generare un regolare ciclo di fatturazione; dalla documentazione in atti, in particolare dal fattura Telecom si evince come vi sia stato regolare traffico telefonico. Né tantomeno risulta dalla documentazione in atti che Fastweb, abbia emesso alcuna fattura.

Alla luce del rigetto delle richieste di parte istante, nulla si ritiene di dover liquidare a titolo di rimborso spese di procedura.



## Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

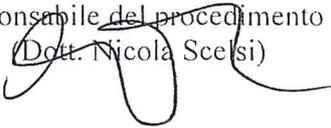
## DELIBERA

il rigetto dell'istanza prodotta dall'utente signora Ricchiuti Vittoria.

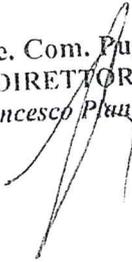
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

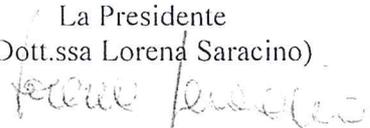
Il responsabile del procedimento  
(Dott. Nicola Scelsi)



Co.Re. Com. Puglia  
IL DIRETTORE  
dott. Francesco Plantamura



La Presidente  
(Dott.ssa Lorena Saracino)



La presente copia composta  
di n° 03 (TRE) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.

A.P.  
"Assistenza amministrativa e programmazione"  
Raffaale D'Ambrosio

