

Determinazione 19/2015

Definizione della controversia Galante XXX/NGI s.p.a.

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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 L. 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;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d’ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 18 febbraio 2014, con cui il sig. Galante XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore NGI s.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 18 febbraio 2014 e del 27 febbraio 2014, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del procedimento istruttorio, finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 26 marzo 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 26 marzo 2014;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 18 febbraio 2014, il sig. XXX Galante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore NGI SpA, ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, come da ultimo modificata dalla Del. A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione a servizi internet.

1. La posizione dell'istante

Il sig. Galante, nell'istanza di definizione amministrativa della controversia e nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue:

- In data 9 febbraio 2013, di avere comunicato all'operatore NGI, tramite invio di modulo *on line* corredato da codice di migrazione, la propria volontà di migrare il servizio adsl attivo sull'utenza 02/9952688 da Wind Telecomunicazioni SpA ad NGI;
- In data 14 aprile 2013, di avere richiesto informazioni in ordine alla predetta richiesta di migrazione, ricevendo in data 16 aprile 2013 la seguente risposta *“gentile cliente, le confermo che la sua pratica è in corretta lavorazione. Le confermo però anche che stiamo registrando delle problematiche per i passaggi dal gestore Wind; La inviterei pertanto, per snellire le tempistiche, a valutare la possibilità di modificare la lavorazione in “nuova attivazione” su cavo dati piuttosto che attendere che Wind risolva le problematiche che detiene con le migrazioni in questo periodo”*;
- Che ciò gli veniva ribadito con *e-mail* successiva del 14 maggio 2013;
- In data 6 maggio 2013, di avere inviato fax di costituzione in mora nei confronti di Wind;
- Che, in seguito alla richiesta di provvedimento temporaneo, presentata unitamente all'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, il Co.Re.Com. Lombardia ha emesso un provvedimento con cui ha ordinato a Wind ed NGI di completare il processo di migrazione del servizio adsl riferito alla linea XXX;
- Che in data 19 novembre 2013 il servizio adsl è stato interrotto;
- Che, dopo continui solleciti, il giorno 5 gennaio 2014 è stato attivato il servizio da parte di NGI.

In base a quanto premesso, l'istante ha richiesto:

- L'indennizzo per il ritardo nella migrazione del servizio adsl da Wind ad NGI;
- L'indennizzo per l'interruzione del servizio adsl dal 19 novembre 2013 al 5 gennaio 2014.

2. La posizione dell'operatore

A fronte delle contestazioni e delle richieste formulate dall'istante, NGI, con memorie ritualmente depositate, ha comunicato quanto segue:

- In data 9 febbraio 2013, il sig. Galante ha sottoscritto un contratto per il servizio adsl denominato “Formula 20”, che prevedeva la migrazione dal gestore Wind;
- Nel semestre gennaio 2013-giugno 2013, NGI ha rilevato le difficoltà nel completare le migrazioni da Wind a causa dell'omissione o del ritardo nell'invio da parte di tale operatore dei codici di migrazione *“da trasmettere a Telecom”*;

- Il sig. Galante è stato più volte avvertito in merito a tali problematiche con comunicazioni del 16 aprile 2013 e del 14 maggio 2013 e consigliato di rinunciare alla procedura di migrazione ed intraprendere una nuova attivazione del servizio adsl su cavo dedicato NGI;
- In data 21 ottobre 2013 NGI ha inviato una nuova ed ulteriore notifica di migrazione a Wind, richiedendo il codice di sessione per completare la procedura;
- Dopo numerosi solleciti, Wind ha provveduto a ritrasmettere il codice di sessione in data 2 dicembre 2013, comunicando ad NGI di avere già provveduto ad inviare lo stesso codice in data 22 ottobre 2013, mai recepito da NGI per problematiche di carattere tecnico;
- NGI ha prontamente trasmesso *“la pratica a Telecom Italia SpA (d’ora in avanti Telecom) affinché permettesse il passaggio tra Wind ed NGI”*;
- In data 14 dicembre 2013, Telecom ha comunicato di non poter procedere con la migrazione per *“impossibilità di individuare l’impianto da migrare”*;
- In data 18 dicembre 2013, il sig. Galante ha comunicato di avere dato disdetta del servizio adsl attivo con Wind; conseguentemente NGI ha proceduto ad una nuova attivazione, completata in data 2 gennaio 2014.

In base a tali premesse, NGI chiede il rigetto delle domande formulate dall’utente.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 *Regolamento*. Parimenti in via preliminare preme precisare che l’istanza per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione è stata inizialmente indirizzata anche nei confronti di Wind, con cui l’utente ha raggiunto un accordo in sede di udienza di conciliazione in data 21 gennaio 2014.

La controversia in esame attiene alle seguenti problematiche:

- 1) Ritardata/mancata migrazione del servizio internet/adsl da Wind ad NGI;
- 2) Sospensione del servizio internet/adsl.

In merito al punto 1), dagli atti del procedimento risulta pacifico che l’utente abbia inviato richiesta di attivazione dei servizi internet/adsl a NGI chiedendo la migrazione della linea XXX da Wind.

Per contro, non risulta provata la circostanza in base alla quale NGI abbia prontamente inoltrato idonea richiesta a Wind, in seguito alla volontà formalizzata dall’utente con il modulo *on line*, al fine di dar corso alla procedura di migrazione.

Peraltro, dalle comunicazioni inviate da NGI all’utente, prodotte dalle parti, non pare esserci alcun riferimento all’ostacolo, asseritamente rappresentato, della mancata indicazione del codice di migrazione da parte di Wind ad NGI, fermo restando che peraltro tale codice risulta essere stato comunicato dal sig. Galante in sede di compilazione ed inoltro del modulo di attivazione dei servizi del 9 febbraio 2013.

Documentalmente emerge che la prima richiesta di trasferimento dell'utenza in NGI è stata ricevuta da Wind in data 2 luglio 2013, come comunicato da questo operatore con lettera datata 21 ottobre 2013 nell'ambito del procedimento amministrativo avviato in seguito alla richiesta di provvedimento temporaneo in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione. Con la stessa comunicazione, Wind ha riferito altresì che *“nonostante la mancata restituzione di ko in fase 2, non veniva regolarmente avviata la fase 3, come noto, interamente in capo all'OLO recipient. Ad oggi non risultano pervenuti ulteriori ordini di migrazione per l'utenza interessata”*.

Tale circostanza non è peraltro smentita dalla stessa NGI, la quale ha rilevato che soltanto *“in data 21 ottobre 2013 aveva inviato nuova ed ulteriore notifica di migrazione all'operatore Wind, richiedendo un nuovo codice di migrazione, necessario per portare avanti la procedura”*.

Inoltre, dagli atti risulta che in data 22 ottobre 2013 Wind, in riscontro alla richiesta di invio del codice di sessione inviata da NGI il giorno 21 ottobre 2013, ha inoltrato all'operatore recipient, ossia NGI, il file *R_WIN_ngi_20131022_00001.xml* con il numero di codice di sessione 2116216, che per *“problematiche di carattere tecnico”*, come indicato da NGI, non è stato recepito dal suo sistema informatico.

Pertanto, le procedure di migrazione del servizio adsl relativo all'utenza XXX, avviate rispettivamente in data 2 luglio 2013 e in data 21 ottobre 2013, risultano non essere state regolarmente completate per le sopra evidenziate cause tecniche imputabili all'operatore NGI.

Dall'istruttoria del procedimento risulta acclarato che in data 12 novembre 2013 Wind ha provveduto all'inserimento dell'ordine di cessazione del servizio adsl in oggetto, espletato il 19 novembre 2013, data a partire dalla quale lo stesso utente ha confermato l'assenza del servizio adsl.

Dalle risultanze documentali si deduce, dunque, la responsabilità di NGI in ordine al mancato espletamento della migrazione della predetta utenza sino al giorno precedente all'inserimento dell'ordine di cessazione, effettuato da Wind, che ha interrotto la procedura di migrazione, di fatto esonerando da ogni responsabilità NGI per il periodo successivo.

Inoltre, risulta altresì che in data 18 dicembre 2013 l'utente abbia comunicato ad NGI di aver dato disdetta a Wind; il giorno seguente NGI ha provveduto ad inserire la richiesta di nuova attivazione del servizio internet/adsl, conclusosi in data 2 gennaio 2014, entro i termini contrattualmente e normativamente previsti.

Ciò posto, in ordine al disservizio costituito dalla mancata migrazione del servizio internet/adsl dal giorno 9 febbraio 2013 sino al giorno 11 novembre 2013 si ritiene ragionevole che NGI provveda a corrispondere in favore dell'utente, per un periodo complessivo di 245 giorni già decurtati dei 30 giorni previsti dalla L. n. 40/2007, la somma di 367,50 derivante dall'applicazione del parametro indennitario giornaliero di € 1,50 previsto dall'art. 3, comma III, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS.

In ordine alla sospensione del servizio internet/adsl, lamentata dall'utente a partire dal 19 novembre 2013, si rileva che nulla può essere imputato ad NGI atteso che il servizio adsl è risultato disattivato per l'avvenuta cessazione effettuata da Wind, non parte del presente procedimento.

4. Spese di procedura

Per quanto riguarda il rimborso delle spese del procedimento, preso atto dell'esito dell'istruttoria nonché del comportamento delle parti e della mancata partecipazione di NGi sia all'udienza di conciliazione che all'udienza di discussione, si ritiene ragionevole riconoscere all'utente la somma forfettaria di € 100,00.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia Galante/NGI S.p.A., che:

- NGI S.p.A. provveda a corrispondere in favore del sig. Galante la somma di € 367,50 a titolo di indennizzo per mancata migrazione del servizio internet/adsl;
- Fastweb provveda a corrispondere a favore del sig. Galante la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Con rigetto di ogni altra istanza.

Milano, 10 settembre 2015

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre