

DELIBERA n. 19/08/CIR  
Definizione della controversia Chiarappa/H3G s.p.a.

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 16 aprile 2008;

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'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera n.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 19 marzo 2007 (prot. n. 18203/07/NA), con la quale il Sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTA la nota del 2 aprile 2007 (prot. n. 21881/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 27 aprile 2007;

UDITA la società H3G, come si evince dal verbale di audizione del 27 aprile 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 27 aprile 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato:

che il Sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica: YYY, lamenta l'attivazione indebita della prestazione di MNP posta in essere dalla società H3G S.p.A.;

che, dopo la rinuncia alla MNP da Wind a H3G, la società H3G ha comunque provveduto ad effettuarla senza alcuna autorizzazione.

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- in data 04.12.2006, a distanza di pochi giorni dall'acquisto di un cellulare Nokia 6280 configurato con specifica carta USIM 3, richiedeva la portabilità del proprio numero dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. alla società H3G S.p.A.;
- a seguito della predetta richiesta, veniva contattato dal servizio clienti Wind che gli proponeva un'offerta commerciale economicamente vantaggiosa, tale da indurlo a rimanere cliente Wind;
- pertanto, provvedeva a comunicare alla società H3G S.p.A. la revoca della richiesta di attivazione della prestazione di MNP ed al contempo si disfaceva del terminale mobile acquistato con relativa USIM 3;
- successivamente, in data 18.12.2006, riceveva il seguente SMS: "3 COMUNICA La Sua portabilità è stata scartata. 3 ha già rinnovato per lei la richiesta, un SMS le comunicherà la nuova data. Per bloccarla chiami subito il 411599";
- nonostante le numerose segnalazioni, inoltrate via telefono e via fax, in data 29.12.2006 riceveva altro SMS: "Come richiesto, il numero da lei indicato sarà attivo sulla sua scheda 3 entro sei giorni. Riceverà un SMS a conferma dell'avvenuta attivazione", provocando così numerosi disagi alla parte istante che nel frattempo non era più in possesso né del telefonino né della USIM;
- infine, in data 03.01.2007 la società H3G comunicava l'attivazione della prestazione di MNP con conseguente perdita del numero da parte dell'utente che aveva ceduto la propria USIM e della possibilità di usufruire delle offerte proposte da Wind.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza del 27 aprile 2007, riconoscendo il disservizio subito dall'utente a causa del mancato utilizzo del servizio telefonico attestato sulla numerazione in epigrafe, al fine di comporre bonariamente la controversia, ha proposto quanto segue:

- la riattivazione del numero YYY su utenza prepagata con piano tariffario a scelta dell'utente tra quelli disponibili;
- la corresponsione di Euro 200,00 mediante assegno circolare da intestare al Sig. XXX entro 60 giorni dall'accettazione della proposta;
- l'attivazione dell'offerta "Chiama e video chiama gratis un amico" dal numero YYY o da altri eventuali numeri H3G a scelta del cliente verso altro numero H3G da indicare; predetta opzione permette la chiamata e la videochiamata dal numero scelto all'utenza destinataria indicata rispettivamente per un'ora senza scatto alla risposta e gratuitamente precisando che la soglia di un'ora è giornaliera e non cumulabile.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sull'attivazione indebita della prestazione di Number Portability eseguita dalla società H3G S.p.A. in presenza di revoca della relativa istanza. In particolare, la società H3G S.p.A. ha avviato il processo di provisioning contestualmente al rilascio del consenso del cliente, espresso in data 4.12.2006, disattendendo il sopravvenuto recesso motivato dall'intenzione dell'utente di proseguire nel rapporto contrattuale con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.. In via generale, si deve evidenziare che la società H3G S.p.A. non ha provveduto ad un'adeguata gestione del cliente, non avendo acquisito alcuna informazione e documentazione sulle sue intenzioni successive all'accettazione della MNP verso H3G;

RILEVATO che la società H3G S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa la responsabilità esclusiva della società H3G S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di Euro 60,00, previsto dalla Carta dei Servizi, in quanto quest'ultima viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la quantità e la qualità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente persona fisica – giuridica che ha subito il pregiudizio;

PRESO ATTO della mancata accettazione da parte istante delle proposte commerciali offerte dalla società H3G S.p.A. in sede di audizione;

CONSIDERATO che la società H3G S.p.A., disattendendo la revoca della richiesta di prestazione di MNP, non ha provveduto a comunicare il sopravvenuto recesso contrattuale, in conformità a quanto disposto, in materia di obblighi dell'operatore *Recipient*, dall'articolo 5, comma 4, della delibera n. 19/01/CIR, non garantendo in tal modo il rilascio della disponibilità della numerazione telefonica;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'utente è ascrivibile esclusivamente alla società H3G S.p.A.;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

La società H3G S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, al Sig. XXX, l'importo di Euro 450,00 a titolo di indennizzo, computato secondo il parametro di riferimento di Euro 6,00 al giorno, fissato dall'art. 24 del Codice di condotta e carta delle garanzie della clientela di H3G:

- per il numero di 75 giorni di pregiudizio derivante dalla mancata usufruizione del servizio telefonico inerente all'utenza YYY, con riferimento al periodo \*3 gennaio 2007 - 19 marzo 2007\*. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 16 aprile 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola