



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 234/15/CONS

DIFFIDA ALLE SOCIETÀ NÒVERCA ITALIA S.R.L. E TELECOM ITALIA S.P.A. AL RISPETTO DEGLI ARTT. 70 E 71 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259 E DELL'ART. 4 DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERA N. 179/03/CSP DEL 24 LUGLIO 2003

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 20 aprile 2015;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, ed in particolare gli artt. 70 e 71;

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”*;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante *“Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche, la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell'istruzione tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli”*, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante *“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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Fatto

Con nota congiunta del 22 gennaio 2015, registrata al protocollo di questa Autorità con n. 0017001 del 23 gennaio 2015, le società Nòverca Italia S.r.l., di seguito denominata Nòverca, e Telecom Italia S.p.A., di seguito denominata Telecom, hanno comunicato di aver sottoscritto, in data 9 gennaio 2015, un contratto avente ad oggetto il

passaggio della clientela Nòverca sulla rete radiomobile di Telecom (TIM). Con tale informativa veniva anche comunicato che Nòverca aveva previsto la cessazione, a far data dal 7 maggio 2015, dell'offerta dei servizi radiomobili e che, in virtù dell'accordo sottoscritto, dal 1° febbraio 2015 tutti i clienti *consumer* e *business* di Nòverca sarebbero diventati clienti TIM. A partire dal 4 febbraio 2015, e fino alla cessazione da parte di Nòverca del servizio, gli utenti avrebbero potuto scegliere se effettuare la portabilità verso altro operatore, oppure recarsi presso un centro TIM per attivare la SIM TIM. In questo ultimo caso, avrebbero potuto continuare a fruire del servizio su rete TIM senza perdere il proprio numero, il credito residuo presente al momento della portabilità, e mantenere sostanzialmente invariate le opzioni tariffarie attive. Nel caso in cui i clienti non avessero effettuato alcuna richiesta di *Mobile number portability*, di seguito denominata MNP, avrebbero comunque potuto richiedere a Nòverca la restituzione del credito residuo. Le Società hanno infine comunicato che *“La clientela di Nòverca Italia sarà preventivamente informata dell'operazione attraverso i consueti canali comunicazionali e, ove interessata, avrà a disposizione oltre 90 giorni per effettuare la portabilità ed evitare così la cessazione del servizio radiomobile”*, ed elencato i canali informativi utilizzati riportando, sommariamente, i testi delle comunicazioni.

2. Attività di vigilanza

A seguito di tale nota informativa, e alla ricezione di alcune segnalazioni da parte di utenti di Nòverca, questa Autorità ha svolto un'attività ispettiva nei confronti delle predette Società per verificare la conformità al quadro normativo e regolamentare di suddetta manovra.

Nel corso dell'attività, le Società hanno fornito ulteriori chiarimenti circa i dettagli dell'operazione, con particolare riferimento, tra l'altro, all'inquadramento giuridico della stessa, alle modalità tecniche e commerciali previste per il trasferimento della clientela verso Telecom, alle modalità, alla tempistica, al contenuto delle informazioni che sono state fornite ai clienti e all'espletamento di un eventuale monitoraggio circa l'effettiva ricezione di tali comunicazioni da parte dei clienti, nonché all'attività di *customer care*.

Dall'attività svolta è emerso che Nòverca ha inviato ai propri clienti in data 29, 30 e 31 gennaio 2015 degli SMS informativi, congiuntamente a Telecom, con il seguente testo, diversificato per *cluster*, *“Nòverca e TIM ti informano che dal 1/2 TIM diverrà titolare del tuo contratto e che dal 7/5 Nòverca non erogherà più il servizio. Per te in ESCLUSIVA a xx euro/mese: xx min vs TUTTI+xxSMS+xxGB, mantenendo il tuo numero e credito residuo. Attivala nei negozi TIM dal 4/2. Affrettati! SENZA COSTI AGGIUNTIVI. Info su tim.it”*. Nòverca ha riferito che, degli oltre [omissis] messaggi inviati, più di [omissis] non sono stati ricevuti. Successivamente, in data 13 febbraio 2015, sono stati nuovamente inviati SMS agli utenti che non avevano ancora effettuato la MNP o esercitato il recesso. Gli SMS sono stati inviati anche agli utenti che non avevano ricevuto il primo messaggio, e di questi risulta che poco più di [omissis] messaggi sono stati consegnati. Il testo di tale SMS è il seguente *“Benvenuto in TIM!*

Come già comunicato via SMS, ti ricordiamo che dal 7/5 Noverca non erogherà più il servizio. Se ancora non lo hai fatto corri subito nei negozi TIM e attiva sulla nuova SIM l'imperdibile offerta a te dedicata a XEuro/mese: XXXmin+XXXSMS+XGB. Mantieni il tuo numero e credito residuo SENZA COSTI AGGIUNTIVI. Info tim.it".

Per quanto riguarda gli altri canali informativi utilizzati, Nòverca, in data 30 gennaio 2015, ha informato la propria clientela anche via *e-mail*, limitatamente ai soggetti dei quali era disponibile l'indirizzo di posta elettronica. Un'ulteriore comunicazione è stata inviata via *e-mail* il 16 marzo 2015 agli utenti che non risultavano aver ricevuto gli SMS. La Società ha inoltre pubblicato sul proprio sito *web*, a partire dal 9 gennaio 2015, una descrizione dell'operazione e un comunicato stampa e, successivamente, dal 28 gennaio, delle FAQ relative alle questioni più significative, successivamente aggiornate il 24 marzo 2015. Informazioni del medesimo contenuto sono state pubblicate anche sul sito *web* di TIM. Nòverca ha predisposto inoltre un percorso specifico nell'IVR su numerazione 192021 destinata all'assistenza clienti. Sempre con riferimento all'informazione dei clienti, dalla documentazione e dalle informazioni acquisite durante l'attività ispettiva, è emerso che l'attività informativa è stata concordata tra le due Società (ad esempio, con riferimento al contenuto dei messaggi inviati in data 29, 30 e 31 gennaio, nonché riguardo al comunicato stampa), e che anche Telecom è stata parte attiva nel fornire informazioni all'utenza, sia tramite il proprio servizio clienti, che ad esempio tramite la pubblicazione sul sito *web* TIM delle medesime FAQ pubblicate da Nòverca. Inoltre, come disposto dal contratto stipulato tra Noverca e Telecom (di seguito anche "Operatori"), quest'ultima aveva la possibilità, successivamente al 1° febbraio 2015, di valutare l'invio di ulteriori messaggi e di porre in essere nuove attività di contatto degli utenti attraverso il proprio servizio clienti.

Nel corso dell'ispezione, sono state poste specifiche domande in merito al contenuto delle informazioni che sono state fornite all'utenza, ed in particolare alla possibilità di fruire della MNP verso tutti gli operatori mobili e degli eventuali costi di tale procedura, al trasferimento del credito residuo per migrazione verso Telecom o altro operatore o per cessazione del rapporto contrattuale, nonché alla possibilità di esercitare il diritto di recesso. Nòverca, limitatamente alle prime due questioni, ha sostenuto che tali informazioni fossero contenute, o comunque deducibili, dalle FAQ; mentre per il diritto di recesso, le relative informazioni sono contenute nelle condizioni generali di contratto della Società.

Successivamente, con nota prot. n. 072/15/ES/dv del 3 marzo 2015, Nòverca ha comunicato che, a far data dal 7 maggio 2015, procederà alla disattivazione con inibizione degli atti di traffico delle utenze che dovessero ancora risultare attestate sulla propria rete, mantenendole però attive sui sistemi MNP-HLR ai soli fini della portabilità del numero mobile per ulteriori trenta giorni (fino al 7 giugno).

Da ultimo, con nota del 30 marzo 2015, registrata al protocollo AGCOM con n. 34027 del 31 marzo 2015, Nòverca, su richiesta dell'Autorità, ha prodotto un aggiornamento su alcuni dei dati forniti nel corso dell'ispezione. In particolare, Nòverca ha comunicato che, alla data del 25 marzo 2015, risultano ancora attestate sulla propria rete più di [omissis] utenze "parlanti", oltre a circa [omissis] utenze, tra "disattive" (rispetto alle quali sono trascorsi oltre 13 mesi dal momento in cui è stato intrattenuto

l'ultimo rapporto commerciale) e “sospese” (per le quali non risultano eventi di ricarica per 12 mesi consecutivi), e che più di [omissis] clienti hanno già effettuato la MNP, di cui più di [omissis] verso Telecom. Tra il 16 e il 18 febbraio 2015, sono stati inviati ulteriori [omissis] SMS, di cui circa [omissis] consegnati. Infine, il 6 marzo è stato pubblicato un avviso su due quotidiani a tiratura nazionale (*La Repubblica* e *Il Giornale*), a firma congiunta delle due Società, informando circa la cessazione dell'attività da parte di Nòverca il 7 maggio 2015, e la possibilità di effettuare la MNP a condizioni vantaggiose verso TIM, oppure, secondo le normali procedure, verso altri operatori.

3. Valutazioni dell'Autorità

Dalla documentazione acquisita emerge che l'informazione resa dai due Operatori ai clienti in merito agli effetti della cessione contrattuale e della cessazione dell'offerta di servizi radiomobili da parte di Nòverca nonché in merito ai diritti degli utenti non è conforme ai principi di trasparenza, chiarezza, tempestività, buona fede e lealtà dettati dall'articolo 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche, di seguito denominato Codice, e dall'art. 4 della delibera n. 179/03/CSP, nonché in linea con la specifica informativa prevista dall'articolo 70, comma 4, del Codice in caso di modifica delle condizioni contrattuali. Ai sensi delle norme sopra citate, infatti, entrambi gli Operatori avrebbero dovuto fornire un'informazione chiara ed esaustiva circa le conseguenze derivanti dall'operazione di cessione, da parte di Nòverca, dei contratti in favore di Telecom segnatamente, sugli aspetti inerenti alla perdita dei servizi e della numerazione in uso in caso di mancata richiesta, da parte dell'utente, della portabilità del numero entro i termini indicati, alla facoltà, in caso di modifica delle precedenti condizioni contrattuali da parte di Telecom, di recedere dal contratto senza penali e costi di disattivazione, alla facoltà di chiedere, in ogni caso, la portabilità del numero verso qualsiasi operatore, con trasferimento del credito residuo.

A tale riguardo, va precisato che il diritto, a fronte di modifiche contrattuali, di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione è riconosciuto all'utente dall'art. 70 del Codice. Per quanto concerne, invece, il diritto ad ottenere il rimborso del credito residuo, questo è riconosciuto in capo all'utente a norma dell'art. 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito con l. n. 40/2007, come specificato da questa Autorità con le delibere n. 416/07/CONS e n. 353/08/CONS, nonché con le Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza in materia.

Infine, nel valutare l'adeguatezza dell'informativa resa agli utenti, non può non considerarsi l'elevato numero di SMS il cui recapito non è andato a buon fine, tenendo conto che, sebbene le Società abbiano realizzato una campagna informativa basata anche su altri strumenti di comunicazione (*e-mail* laddove disponeva dell'indirizzo, *IVR* e sito *web*), il messaggio SMS rappresenta il canale di comunicazione più immediata e diretta con l'utente, in particolare con riferimento ai servizi prepagati, come nel caso in discorso;

RITENUTO che, ai sensi degli artt. 70 e 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche e dell'art. 4 della delibera n. 179/03/CSP, gli operatori in epigrafe avrebbero dovuto fornire ai clienti, nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà, informazioni chiare, tempestive, trasparenti, con particolare riferimento alla:

- perdita dei servizi in caso di mancata richiesta, da parte dell'utente, della portabilità del numero mobile entro il 7 maggio 2015;
- perdita della disponibilità della numerazione in caso di mancata richiesta, da parte dell'utente, della portabilità entro il termine del 7 giugno 2015;
- facoltà, in caso di modifica delle precedenti condizioni contrattuali, di recedere dal contratto senza penali e costi di disattivazione ;
- facoltà di chiedere la portabilità del numero verso qualsiasi operatore;
- possibilità di chiedere il rimborso o la portabilità del credito residuo;

CONSIDERATO, inoltre, che dalla documentazione acquisita risulta che un significativo numero di SMS non sono stati consegnati e che un numero rilevante di utenti sono ancora attivi sulla rete di Nòverca, nonché considerata la possibilità accordata dalla predetta Società di prorogare fino al 7 giugno 2015 il termine per effettuare la MNP,

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DIFFIDA

le Società Nòverca Italia S.r.l., con sede in Roma, alla via della Valle dei Fontanili n. 29, e Telecom Italia S.p.a., con sede legale in Milano, in Piazza Affari n. 2 e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, a rispettare, nei termini di cui in premessa, gli artt. 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", e l'art. 4 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante "*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*".

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 alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 20 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani