

## **DELIBERA N. 26/07/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

GGGG srl/TELECOM ITALIA S.P.A. (già Tim Italia S.P.A.)  
relativa all'utenza n 335/XXXX

### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 febbraio 2007;

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";

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

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, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza pervenuta in data 13 ottobre 2006 (prot n 0041702) con la quale il sig. AAA quale rappresentante della GGGG srl ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia s.p.a (già Tim Italia s.p.a) in relazione all'utenza n 335/XXXX;

VISTA la nota del 2 novembre 2006( prot n 45555), che modifica ed integra la precedente nota del 17 ottobre 2006( prot n 42328), 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 13 novembre 2006;

UDITE le parti in data 13 novembre 2006;

VISTA la nota trasmessa a mezzo fax in data 29 novembre 2006( prot n 60163 del 1° dicembre 2006) con la quale Telecom Italia ha trasmesso in parte la documentazione richiesta dalla Direzione Tutela dei Consumatori nel corso dell'udienza.

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Oggetto della controversia**

La parte ricorrente con l'istanza introduttiva e relativi allegati della presente controversia, relativa all'utenza n 335/XXXX, illustrata nel corso dell'udienza, ha rappresentato quanto segue.

L'istante contesta il riconoscimento parziale da parte del gestore Telecom Italia (già Tim Italia) del bonus previsto dallo stesso in una apposta offerta per gli utenti che avessero attivato la procedura di portabilità della numerazione verso il gestore Tim.

In particolare, l'utente lamenta sia il ritardo della procedura di portabilità del numero conclusa a circa due mesi dalla richiesta e sia il riconoscimento di soli 250 euro a fronte dei 500 previsti dall'offerta di Telecom Italia (già Tim Italia). Pertanto chiede un riconoscimento di 500 euro omnicomprensivi di cui 250 quota parte del bonus non riconosciuto dal gestore e 250 di risarcimento danni a vario titolo subiti.

Telecom Italia nel corso dell'udienza ha depositato un documento sulla tempistica della gestione della MNP, di cui è stata fornita copia al ricorrente, dichiarando che la richiesta di portabilità del numero ha subito degli slittamenti per waiting list che quotidianamente viene elaborata da parte di Vodafone per superamento delle cosiddette soglie massime giornaliere di linee cessate per MNP, in coerenza con quanto previsto dall'accordo quadro interoperatori mobili. La richiesta del cliente risulta pervenuta in data 10 gennaio 2006. Dal 24 marzo 2006 il numero è stato cessato dal gestore Vodafone e attivata a Tim. Per quanto riguarda il riconoscimento del bonus, il gestore dichiara che lo stesso è stato pienamente attribuito al cliente.

Nel corso dell'udienza l'istante ha eccepito il mancato rispetto da parte di Telecom Italia del termine per la presentazione di memorie e deposito di documentazione che la delibera 182/02/CONS fissa fino a 5 giorni prima dell'udienza di discussione e pertanto si è opposta sia al documento depositato in quanto tardivo e sia a qualsiasi altra memoria che il gestore avesse prodotto.

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

Preliminarmente, si rileva che la società Telecom Italia s.p.a.(già Tim Italia s.p.a.) non ha presentato memorie né depositato documentazione nei termini previsti dall'articolo 15, comma 2, della delibera 182/02/CONS.

Nel merito, per quanto riguarda la gestione della richiesta della portabilità della numerazione, si rileva che la Delibera 19/01/CIR recante "Modalità operative per la portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (Mobile Number Portability) " prevede come unico termine quello di cui all'articolo 4 , comma 2, che recita: "il periodo di realizzazione della prestazione di MNP non supera cinque giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta da parte dell'operatore *Donating* fino alla data di *cut-over*, indipendentemente dal termine di preavviso per il recesso dal contratto". Ciò posto poiché il periodo di realizzazione, ai sensi della normativa suindicata, è quello che inizia con la ricezione da parte dell'operatore *Donating(Vodafone)* della richiesta di portabilità e termina con l'attivazione della prestazione, si ritiene sulla scorta della documentazione fornita da Telecom, da cui si evince la mimica della gestione della richiesta, che il comportamento tenuto dal gestore, nel caso di specie è stato conforme alla normativa vigente in materia.

Per quanto concerne il mancato riconoscimento di parte ( 250 euro) del bonus derivante dall'offerta promozionale "passa a Tim", si rileva che Telecom Italia non ha fornito tutta la documentazione richiesta che avrebbe potuto comprovare l'avvenuto riconoscimento all'utente dell'intero bonus previsto nell'offerta promozionale.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'istanza è fondata limitatamente al mancato riconoscimento di 250 euro quale quota parte del bonus derivante dall'attivazione promozionale "passa a Tim";

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**

L'accoglimento in parte della richiesta formulata dal sig. Antonio De Gennaro nella qualità di rappresentante della GGGG srl nell'istanza del 13 ottobre 2006, disponendo che la società Telecom Italia S.p.A. riconosca all'utente 250 euro quale quota parte del bonus derivante dall'offerta "passa a Tim".

E' fatta salva inoltre 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.

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, 14 febbraio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò