

DELIBERA N. 353/08/CONS

NUOVI TERMINI PER ADEMPIERE ALL'OBBLIGO DELLA PORTABILITA' DEL CREDITO RESIDUO IN CASO DI TRASFERIMENTO DELLE UTENZE DI CUI ALLA DELIBERA 416/07/CONS RECANTE: "DIFFIDA AGLI OPERATORI DI TELEFONIA MOBILE AD ADEMPIERE L'OBBLIGO DI RICONOSCIMENTO DEL CREDITO RESIDUO AGLI UTENTI AI SENSI DELL'ART. 1 COMMA 3 DELLA LEGGE N. 40/2007"

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 25 giugno 2008;

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 e la nascita di nuove imprese*", convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, e, in particolare, il suo articolo 1, commi 1, 3 e 4;

VISTE le Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge citata, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, pubblicate sul sito *Internet* dell'Autorità dal 28 giugno 2007 e oggetto di comunicato pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.161 del 13 luglio 2007;

VISTA la delibera 416/07/CONS recante *Diffida agli operatori di telefonia mobile ad adempiere l'obbligo di riconoscimento del credito residuo agli utenti ai sensi dell'art. 1 comma 3 della legge 40/2007*, pubblicata sul sito dell'Autorità in data 8.08.2007 e notificata agli operatori Telecom Italia S.p.A., Vodafone Omnitel N.V., Wind Telecomunicazioni S.p.A., H3G S.p.A., Coop Italia e Carrefour Italia Mobile, con la quale l'Autorità, dopo aver illustrato la *ratio* e la portata di tutela degli utenti espressa dalle norme dell'art.1 della legge n. 40/2007, ha diffidato le predette società "*ad ottemperare, entro il termine massimo di 45 giorni dalla notifica*" della delibera stessa "*all'obbligo di restituzione del credito residuo in caso di recesso ed a quello di portabilità dello stesso credito in caso di trasferimento dell'utenza presso un altro operatore, ai sensi del comma 3 dell'articolo 1 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, predisponendo tutte le attività tecniche e gestionali necessarie all'adempimento dell'obbligo di legge*".

VISTE le sentenze n. 1773/2008 e n. 1775/2008 rese rispettivamente sui ricorsi n. 8024/2007 e n. 8100/2007 proposti da Wind Telecomunicazioni S.p.A. e da Telecom Italia S.p.A. per l'annullamento, previa sospensiva, della predetta delibera 416/07/CONS, con le quali il TAR del Lazio ha rigettato le doglianze degli operatori, salvo che sul punto della

brevità del termine di 45 giorni indicato dall'Autorità per il compimento delle attività oggetto della diffida;

CONFERMATE pertanto l'interpretazione dell'Autorità dell'art.1 della legge n. 40/2007 e le motivazioni indicate sulla necessità di tutela degli utenti in tema di riconoscimento del credito residuo (tanto in termini di restituzione che di portabilità in caso di trasferimento delle utenze), già illustrate nella delibera 416/07/CONS, che qui vengono integralmente richiamate e condivise;

RILEVATA tuttavia, alla luce del *dictum* del TAR del Lazio, la necessità di procedere alla indicazione di un nuovo termine entro cui gli operatori di telefonia mobile dovranno definitivamente attuare gli adempimenti già richiesti dall'Autorità per il rispetto degli obblighi di cui alla legge n. 40/2007;

PRESO ATTO, peraltro, che, dopo la notificazione della delibera 416/07/CONS e nelle more del giudizio dinanzi al TAR del Lazio, i predetti operatori (nonché il nuovo operatore virtuale Poste Mobile S.p.A.) hanno provveduto a predisporre le attività tecniche e gestionali per la restituzione del credito residuo in denaro agli utenti, che sono già offerte sul mercato con modalità e costi parzialmente diversificati, il cui esame è attualmente oggetto di un separato procedimento presso gli uffici competenti;

RITENUTO, quindi, necessario, ad oggi, fissare il nuovo termine per l'attuazione degli obblighi di cui alla legge n. 40/2007 solamente per il completamento delle attività tecniche e gestionali necessarie alla realizzazione della portabilità del credito residuo interoperatori in caso di trasferimento delle utenze (MNP);

AUDITI al riguardo più volte gli operatori di telefonia mobile, da ultimo nell'audizione del 29 maggio 2008, nel corso della quale, con specifico riferimento alla portabilità del credito residuo nei casi di MNP, gli stessi hanno manifestato l'esigenza preliminare della conclusione di un apposito accordo interoperatori, al fine di individuare modalità uniformi per la portabilità, per poi procedere alla relativa implementazione in tempistiche che secondo le indicazioni dei singoli operatori variano da un minimo di 200 giorni lavorativi ad un massimo di 18 mesi;

SENTITE altresì, nell'apposita audizione del 9 maggio 2008, le associazioni dei consumatori, che hanno, tra l'altro, rappresentato le esigenze della massima semplificazione delle procedure di portabilità del credito residuo per gli utenti e della velocità della relativa implementazione;

RITENUTO, pertanto, congruo prevedere un termine complessivo di dieci mesi dalla notifica della presente delibera per l'implementazione e l'offerta agli utenti della portabilità del credito residuo da parte degli operatori di telefonia mobile, tenuto conto del tempo trascorso

dalla entrata in vigore della legge, dall'adozione della delibera 416/07/CONS e delle citate pronunce del Tar del Lazio e del fatto che le trattative per la conclusione dell'accordo interoperatori sono attualmente già in corso, in quanto, durante l'istruttoria svolta, gli stessi operatori si sono impegnati ad intraprendere, sin dal 29 maggio 2008, un percorso per ipotizzare soluzioni congiunte e modalità uniformi di portabilità;

RITENUTO opportuno, in ogni caso, che gli uffici dell'Autorità monitorino, al fine del loro più idoneo e celere compimento, le attività svolte congiuntamente dagli operatori, che dovranno essere relazionate ogni mese ai medesimi uffici, affinché siano valutate periodicamente ed indirizzate dall'Autorità e affinché non siano comunque possibili, da parte di ciascun operatore MNO o MVNO, dilazioni nella conclusione dell'accordo o nella successiva fase attuativa o ulteriori ritardi nell'adempimento degli obblighi derivanti dalla legge n. 40/2007 sul punto della portabilità del credito residuo rispetto al termine di dieci mesi indicato;

CONSIDERATO peraltro che gli operatori mobili di rete MNO dovranno procedere in modo da consentire anche agli operatori mobili virtuali, da essi tecnicamente dipendenti, il rispetto del termine indicato dal presente provvedimento per l'adempimento degli obblighi di cui alla legge n. 40/2007;

RITENUTO infine opportuno, per quanto riguarda l'operatore Poste Mobile, che è entrato sul mercato in epoca di poco successiva all'adozione della delibera 416/07/CONS e che comunque ha partecipato all'istruttoria sinora svolta, procedere a richiedere – per i punti ancora necessari – l'adempimento degli obblighi di cui all'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 tramite un'apposita lettera di invito che indichi il rispetto del medesimo termine di dieci mesi, nonché procedere in modo analogo nei confronti degli operatori virtuali entrati sul mercato negli ultimi mesi, e in futuro nei confronti degli operatori nuovi entranti;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori, d'intesa con il Servizio Giuridico;

UDITA la relazione dei Commissari Stefano Mannoni e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DIFFIDA

Le società **Telecom Italia S.p.a.**, con sede legale in Milano, in Piazza Affari n.2, e sede secondaria in Roma in Corso d'Italia n. 41; **Vodafone Omnitel N.V.** con sede legale in Ivrea (TO), in via Jervis n. 13; **Wind Telecomunicazioni S.p.a.**, con sede legale in Roma in via C.G. Viola n. 48; **H3G Italia S.p.A.**, con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), in via Leonardo da Vinci n. 1, e sede secondaria in Roma, in via Alessandro Severo n. 246; **Carrefour Italia**

Mobile, con sede legale in Milano, in via Caldera n. 21; **Coop Italia Soc. Coop.**, con sede legale in Casalecchio di Reno (BO), in via del Lavoro n. 6/8, ad ottemperare, entro il termine massimo di 10 mesi dalla notifica della presente, all'obbligo di portabilità del credito residuo in caso di trasferimento dell'utenza presso un altro operatore, ai sensi del comma 3 dell'articolo 1 del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, predisponendo tutte le attività tecniche e gestionali necessarie all'adempimento dell'obbligo di legge.

In caso di inosservanza della presente diffida, l'Autorità provvederà all'avvio di procedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, come modificato dall'articolo 2, comma 136, del decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n.286, per la violazione del combinato disposto dei commi 1 e 3 dell'art.1 decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40.

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del giudice Amministrativo. Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971, n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

La presente delibera è notificata alle società interessate e pubblicata sul Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul sito *web* dell'Autorità all'indirizzo www.agcom.it.

Napoli, 25 giugno 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola