

Delibera n. 88/08/CIR  
Definizione della controversia A.M.P. s.r.l. / Telecom Italia S.p.A. & H3G S.p.A.

### L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 26 novembre 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 la Delibera n. 12/01/CIR "Disposizioni in tema di portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile e personale (mobile number portability)";

VISTA la Delibera n. 19/01/CIR "Modalità operative per la portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (MNP)";

VISTO il decreto legislativo n.259/2003 "Codice delle Comunicazioni Elettroniche" ed in particolare l'articolo 80;

VISTA l'istanza del 30 maggio 2007, prot. n. 35236/07, con la quale l'Avv. XXX, in nome e per conto della società XXX, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. e H3G S.p.A.;

VISTA la nota del 27 giugno 2007 (prot. n. 42018/07) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del regolamento n. 182/02/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, convocando l'udienza di discussione in data 11 luglio 2007;

UDITA la società H3G S.p.A., come si evince dal verbale di udienza dell'11 luglio 2007, durante la quale, rilevata l'indispensabilità di acquisire dati e spiegazioni anche dalla società Telecom Italia, pur convocata, ma assente, si disponeva un prosieguo di udienza in data 25 luglio 2007, nella quale veniva audita anche la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal relativo verbale di udienza;

VISTI i dati tecnici acquisiti in udienza;

VISTA l'ulteriore documentazione (prot. 3156/07/DIT del 27 luglio 2007) trasmessa dalla società H3G S.p.A.;

VISTA la successiva documentazione del 30 luglio 2007 (Prot. 3175/07/DIT) trasmessa dall'istante;

VISTI gli atti prodotti con nota del 2 agosto 2007 (Prot. 3353/077DIT) trasmessa dalla società Telecom Italia S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita dalla Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

La società XXX (di seguito A.M.P.), cliente *business*, titolare delle numerazioni mobili TIM n. 335-YYY, 335-YYY, 335-YYY, 335-YYY, 335-YYY, ha lamentato il ritardo nell'esecuzione del richiesto servizio di *number portability* dall'operatore mobile *donor* Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) all'operatore mobile *recipient* H3G S.p.A. (di seguito H3G).

In particolare la parte istante ha rappresentato che:

- 1) in data 18 novembre 2005, mediante trattativa con l'Agenzia XXX, concessionaria di H3G, ha sottoscritto l'offerta denominata "3 *Business – Canale Business*" di H3G, che si compone di cinque abbonamenti (3B smart; 1 powerfull; 1 internet 3). Come da contratto, la società A.M.P. S.r.L. ha espressamente richiesto l'"Opzione di Mobile Number Portability", (di seguito MNP), sbarrando la relativa casella.

Infatti, condizione essenziale per AMP, soprattutto in quanto utenza *business* era che sui nuovi terminali mobili, forniti da H3G, in base all'offerta sottoscritta, venissero portate le numerazioni Telecom delle quali essa era intestataria. L'offerta *de qua* è stata attivata da H3G in data 25 novembre 2005;

- 2) la predetta offerta prevedeva, tra l'altro: a) un canone mensile di Euro 300=; b) cinque terminali mobili LGU 8330;
- 3) tuttavia, la richiesta di MNP compilata dall'utente,<sup>1</sup> dalla quale si evince la corrispondenza tra le numerazioni oggetto di portabilità e le numerazioni dei telefonini LGU 8330 che si desiderano sostituire con quelle portate veniva sottoscritta e inviata dall'utente alla XXX solo in data 16 febbraio 2006. Infatti, le precedenti richieste di portabilità, avanzate senza modulistica *ad hoc*, risultavano incomplete, in quanto non consentivano di associare quali numerazioni del *donor* Telecom, oggetto della richiesta di portabilità (numeri 335 YYY, 335 YYY, 335 YYY, 335 YYY, 335 YYY) dovevano sostituirsi alle numerazioni originarie dei terminali mobili di H3G. L'abbinamento tra numerazione Telecom, oggetto di portabilità, e numerazione H3G già attiva, in sostituzione della numerazione Telecom, ricadeva, infatti, nell'esclusiva discrezionalità della società A.M.P. S.r.L., intestataria delle predette numerazioni;
- 4) in attesa dell'implementazione della procedura di portabilità, rimaneva attivo il precedente abbonamento con Telecom, associato alle numerazioni oggetto della richiesta di portabilità; pertanto, le nuove numerazioni H3G, nel frangente associate ai terminali LGU, non sono state utilizzate, poiché sconosciute alla clientela. La richiesta di portabilità, invero, intendeva preservare la continuità del rapporto con i clienti, nonostante il cambio di *provider* telefonico;
- 5) non avendo ricevuto alcun riscontro da parte dell'operatore H3G, in merito alla richiesta portabilità, in data 2 maggio 2006, la società AMP S.r.L. esercitava il recesso dal contratto sottoscritto con l'operatore;
- 6) pur tuttavia, la società AMP S.r.L. corrispondeva alla società H3G S.p.A. la somma di Euro 1191,60 relativa a canoni mensili e costi fissi, nonostante non avesse effettuato traffico;
- 7) in data 6 maggio 2006, la società H3G S.p.A. riceveva la richiesta di recesso di AMP dall'Offerta *Business 3*;

a fronte di quanto sopra, la società H3G richiedeva Euro 1.885,85 per n. 3 fatture non pagate, 90,78 per interessi di mora, 189,00 per costi di recupero per un totale di Euro 2.165,63;

8) pertanto, la società AMP S.p.A. continuava a versare il canone Telecom per importi complessivi di circa Euro 1.300,00. In conclusione, la società AMP S.r.L. ha

---

<sup>1</sup> Si tratta del modulo "Richiesta di Mobile Number Portability – Persona Giuridica" allegato all'offerta 3 Business

rilevato che la mancata attuazione della portabilità ha comportato, a suo svantaggio, un mancato risparmio di circa Euro 700 al mese.

La società H3G S.p.A. ha evidenziato che:

- 1) La società medesima ha inoltrato il primo ordinativo per ottenere la MNP da Telecom per le cinque numerazioni mobili in questione, in data 16 febbraio 2006, subendo, per tutte le numerazioni menzionate, dei rifiuti per causale *waiting list*. Per le medesime cinque numerazioni in questione, H3G ha ricevuto rifiuti per la seconda richiesta, registrata il 31 marzo 2006 e inviata a OLO GATEWAY SYSTEM il 17 maggio 2006. Per questo secondo tentativo, la causale di rifiuto, in relazione alle due numerazioni H3G, da sostituirsi con quelle portate, n. 393 YYY e n. 393 YYY è risultata essere “*Annullamento per richieste da altro recipient*”. Una terza richiesta, registrata da H3G il 18 maggio 2006 viene inoltrata, di nuovo e senza esito, solo per le numerazioni H3G da sostituirsi con quelle portate n. 393 YYY, 393 YYY e 393 YYY.
- 2) H3G ha, per mera finalità transattiva, e senza riconoscimento alcuno di colpa, proposto all’utente, in sede di udienza di discussione, lo storno della fattura n. 681271731 di Euro 1.502,41, pertanto, a residuo debito dell’utente, residuavano Euro 383,44. L’utente, in sede di udienza, ha rifiutato tale proposta.

La società Telecom Italia S.p.A. ha rappresentato che:

- 1) per le linee 335.YYY, 335.YYY e 335.YYY, sono state inoltrate da H3G due richieste rifiutate per *waiting list*; per le sole numerazioni 335.YYY e 335.YYY, dopo un primo rifiuto, per *waiting list*, l’inserimento successivo, fatto da H3G, è stato rifiutato per richiesta di revoca della portabilità ricevuta in data 22 maggio 2006.

## **2. Valutazioni giuridiche**

Nella fattispecie in considerazione viene in rilievo una condotta non conforme alla disciplina di settore in tema di MNP: in particolare, la delibera n. 19/01/CIR, nel cui ambito oggettivo ricade il caso *de quo*, prevede, all’art. 4 comma 2 che la prestazione di MNP venga realizzata entro massimo cinque giorni lavorativi dalla ricezione della

richiesta da parte dell'operatore *Donor* o *Donating* (cd. periodo di realizzazione). Nel caso di specie, l'operatore *Donor* è la società Telecom e il termine *ad quem* del periodo di realizzazione il 21 febbraio 2006. Tale termine prescinde dal termine di preavviso per il recesso dal contratto. Secondo il successivo comma 3, tale periodo di realizzazione può essere modificato solo da questa Autorità; pertanto, allo stato, nessuna modifica è intervenuta in tal senso alla data di deposito dell'istanza. Nel caso in esame, H3G, pur avendo inviato a OGS in data 16 febbraio 2006 la richiesta di portabilità, ha visto rifiutata la medesima per lista di attesa. Tale causale non è contemplata tra quelle per le quali, ai sensi dell'art. 9 comma 10 della delibera n. 19/01/CIR, la richiesta di attivazione della prestazione di portabilità può essere rifiutata, annullata o sospesa dall'operatore *Donor* o *Donating*. A ciò si aggiunga che, in conformità alla *ratio* dell'intera delibera, attenta al livello di soddisfazione dell'utente finale, l'art. 9 comma 13 ribadisce che “*le modalità di trasmissione e di gestione amministrativa delle richieste, nonché le procedure concordate tra l'operatore donating e l'operatore recipient per l'attivazione della prestazione sono improntate alla massima efficienza e tali da minimizzare i tempi di interruzione del servizio al cliente finale*”.

Nel caso di specie, il protrarsi della mancata attuazione della portabilità, nonostante gli ulteriori due invii, da parte di H3G, al sistema OGS, di ordinativi di lavorazione, non solo ha impedito alla società AMP S.r.L. di usufruire dell'offerta di H3G sottoscritta, ma l'ha indotta ad esercitare il recesso dalla medesima. Come ribadito dalla delibera n. 19/01/CIR, all'articolo 9, comma 8, l'operatore *Donating*, nel caso di specie Telecom, al momento della ricezione dell'ordine, previa verifica dei dati trasmessi dal *Recipient*, era tenuto ad attivare la prestazione al cliente nei tempi e secondo le modalità stabilite nella delibera medesima. Così non è stato. Pertanto, la società Telecom è tenuta ad indennizzare la società AMP S.r.L. per la mancata attuazione della prestazione di portabilità entro cinque giorni dall'avvenuta ricezione della richiesta, cioè entro il 21 febbraio 2006, in conformità al termine di cui all'art. 4 comma 2 della delibera n. 19/01/CIR.

RILEVATA, per quanto sopra, la sussistenza di responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, in conformità a quanto disposto dalla delibera n. 19/01/CIR;

RILEVATO che le numerazioni H3G relative all'offerta “*3 Business- canale Business*” non sono mai state utilizzate;

RILEVATO che all'utente *business XXX* sono stati fatturati dalla società H3G S.p.A. i costi fissi per la sottoscrizione dell'offerta “*3 Business- canale Business*”, nonché i costi di recesso conseguente al mancato *porting*;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni

elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

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

### **DELIBERA**

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, alla società XXX la complessiva somma di Euro 2.531,99 così calcolati:

1) Euro 2165,63 comprensiva di costi fissi e spese di recupero relativi all'offerta 3 *Business-canale Business* addebitati dalla società H3G S.p.A. alla società XXX;

2) Euro 366.36 a titolo di indennizzo, computato secondo l'ordinario parametro di riferimento per disservizio, richiamato nelle Condizioni Generali di Contratto di Telecom Italia, pari ad Euro 5,16 moltiplicato per il numero di giorni nei quali il medesimo si è protratto, ovvero per n. 71 giorni di ritardo nell'attuazione della portabilità del numero.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

Napoli, 26 novembre 2008

ILPRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola