

## DELIBERA N. 105/07/CIR

Definizione della controversia Axis / Telecom Italia S.p.A. e H3G S.p.A.

### L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 agosto 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";

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 4 ottobre 2005, prot. n. 20172/05/NA, con la quale la società XXXX. 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 28 novembre 2005 (prot. n. 7624/05/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 12 dicembre 2005;

VISTA la memoria depositata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 13 dicembre 2005 (prot. n. 8025/05/NA);

UDITE la parte istante e la società H3G S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 20 dicembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie.**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 20 dicembre 2005 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

La società XXXX., intestataria delle utenze telefoniche: xxxx, xxxx, xxxx, xxxx e xxxx, lamentava il ritardo nell'attivazione della procedura di number portability da Telecom Italia S.p.A. ad H3G S.p.A. che ha anche determinato una doppia imposizione fiscale con pagamento dei rispettivi canoni sia nei confronti del primo che del secondo operatore.

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

- in data 30.11.2004, richiedeva la portabilità dei numeri suddetti da Telecom Italia S.p.A. verso H3G S.p.A.;
- in data 03.02.2005, a mezzo raccomandata, richiedeva informazioni in ordine ai tempi tecnici di attuazione della portabilità dei propri numeri nel passaggio da Telecom Italia S.p.A. a H3G S.p.A. , non essendo la stessa ancora avvenuta;
- nonostante le numerose segnalazioni non ha mai ricevuto nessuna comunicazione da parte degli operatori di possibili problemi e dei motivi dei ritardi nell'attuazione di quanto richiesto;
- pertanto, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva, il rimborso delle tasse corrisposte a Telecom Italia S.p.A. da novembre 2004 fino a marzo 2005 nella misura di Euro 250,00 e cinque mesi di canoni nella misura di Euro 150,00; nei confronti della società H3G S.p.A., si richiedeva, invece, il recupero dei canoni dei piani tariffari fino all'effettiva portabilità nella misura di Euro 750,00;

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza del 20 dicembre 2005, ha presentato un documento, depositato agli atti, attestante il succedersi delle richieste di portabilità del numero per ciascun numero relativo alla parte istante e dei relativi rifiuti per anagrafica incongruente, "per annullamento richiesta altro recipient" e scarti "Waiting List". Da tale documento si evince, per il numero xxxx, l'inserimento non chiaro da parte dell'utente del codice identificativo del numero seriale di Telecom Italia nel modulo MNP; per le altre numerazioni si rilevava come sullo stesso modulo di richiesta MNP il cliente avesse ommesso di indicare il codice fiscale duplicando il numero di Partita IVA sul campo riservato allo stesso.. In relazione ai rifiuti waiting

list, H3G declina ogni responsabilità atteso che alle innumerevoli richieste inviate alla Telecom Italia S.p.A. è stato opposto lo scarto per “waiting list” senza che la società medesima null’altro potesse fare se non reiterare la richiesta. In relazione ai numeri xxxx, xxxx e xxxx dalla documentazione si evince il rifiuto “per annullamento richiesta altro recipient”. H3G ha specificato che per “waiting list” deve intendersi lo scarto imputabile all’operatore donating relativo a richieste che tale operatore non riesce ad evadere pur se l’operatore recipient ha trasmesso richieste entro il limite previsto dall’accordo inter-operatore; diversamente, “per rifiuto per annullamento richiesta da altro recipient” deve intendersi revocata la volontà del cliente di procedere alla MNP verso quell’operatore recipient. Pertanto H3G non riteneva sussistere alcuna responsabilità colposa per i disagi causati all’utente dal ritardo nel compimento delle procedure MNP. La predetta società ha precisato che il rapporto contrattuale era comunque in essere sin dal tempo della richiesta e, di conseguenza, la fatturazione era corretta.

La società Telecom Italia S.p.A., con la nota del 13 dicembre 2005, eccepeva che, poiché non sembravano ravvisabili pregiudizi per il Cliente, nei confronti del quale la portabilità per le linee richieste da TIM ad H3G era attiva da tempo, non riteneva fondate le richieste della società XXXX..

## **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 sulla ritardata “Number Portability” dalla società Telecom Italia S.p.A. “donating”. verso la società H3G S.p.A. “recipient”, che ha anche determinato una doppia imposizione fiscale con pagamento dei rispettivi canoni sia nei confronti del primo che del secondo operatore.

In via generale, si deve evidenziare che nella fattispecie de quo è ravvisabile una duplice responsabilità sia in capo alla Società Telecom Italia S.p.A. che alla società H3G S.p.A. del ritardo della number portability in pregiudizio dell’utente XXXX che ha fornito, all’atto della richiesta, correttamente i propri dati, provvedendo ad informare entrambe le società dei ritardi nella procedura di portabilità.

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

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che sussiste la responsabilità di entrambe le società Telecom Italia S.p.A. e H3G S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall’utente, in quanto il comportamento posto in essere dalle stesse costituisce inadempimento contrattuale ai sensi dell’articolo 1218 c.c. ;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni 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, alla società XXXX., l'importo di Euro 1.692,48 a titolo di indennizzo, computato secondo l'ordinario parametro di riferimento di Euro 5,16 al giorno per i 328 giorni del disservizio, di seguito evidenziati:

- per il numero di 75 giorni di ritardo relativo alla portabilità del numero xxxx, per il periodo di riferimento \*10 gennaio 2005 al 30 marzo 2005\*;
- per il numero di 25 giorni di ritardo relativo alla portabilità del numero xxxx, per i periodi di riferimento \*10 gennaio 2005 al 9 febbraio 2005\* e \*18 aprile 2005 al 26 aprile 2005\*;
- per il numero di 104 giorni di ritardo relativo alla portabilità del numero xxxx, per i periodi di riferimento \*10 gennaio 2005 al 5 aprile 2005\*, \*1 giugno 2005 al 9 giugno 2005\*;
- per il numero di 52 giorni di ritardo relativo alla portabilità del numero xxxx, per i periodi di riferimento \*10 gennaio 2005 al 5 aprile 2005\* e \*19 aprile 2005 al 4 maggio 2005\*;
- per il numero di 72 giorni di ritardo relativo alla portabilità del numero xxxx, per i periodi di riferimento \*10 gennaio 2005 al 5 aprile 2005\* e \*17 maggio 2005 al 25 maggio 2005\*;
- lo storno dei canoni dei piani tariffari fino all'effettiva portabilità per un importo complessivo di Euro 750,00.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente XXXX., l'importo di Euro 2.502,60 a titolo di indennizzo, computato secondo l'ordinario parametro di riferimento di Euro 5,16 al giorno per la durata del disservizio, di seguito evidenziata:

- per il numero di 102 giorni di ritardo relativo alla portabilità del numero xxxx, per i periodi di riferimento \*9 febbraio 2005 al 18 aprile 2005\* e \*26 aprile 2005 al 27 maggio 2005\*;
- per il numero di 210 giorni di ritardo relativo alla portabilità del numero xxxx, per i periodi di riferimento \*5 aprile 2005 al 1 giugno 2005\* e \*9 giugno 2005 al 20 dicembre 2005\*;
- per il numero di 79 giorni di ritardo relativo alla portabilità del numero xxxx, per i periodi di riferimento \*5 aprile 2005\* al 19 aprile 2005\* e \*4 maggio 2005 al 9 giugno 2005\*;

- per il numero di 94 giorni di ritardo relativo alla portabilità del numero xxxx, per i periodi di riferimento \*5 aprile 2005\* al 17 maggio 2005\* e \*25 maggio 2005 al 28 giugno 2005\*;
- lo storno delle tasse e dei canoni sulle fatture emesse da novembre 2004 a marzo 2005 per un importo complessivo di Euro 355,00.

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.

Le società H3G S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono tenute, 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, 2 agosto 2007

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola