



Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

50129 Firenze, via Cavour, 68 tel. 055290606, fax 0552302452

Email: [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it) URL: <http://www.aduc.it>

**AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI  
ALL'ATTENZIONE DELLA DIREZIONE TUTELA CONSUMATORI  
VIA DELLE MURATTE 25, 00187 ROMA**

**E**

**AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO  
PIAZZA G. VERDI, 6/A - 00198 ROMA**

***Oggetto: mancato rispetto norme sul trasferimento del credito residuo, a seguito della portabilità del numero, da parte dei gestori mobili Wind, 3-H3g, Vodafone e Tim-Telecom Italia. Richiesta intervento sanzionatorio e di verifica in merito a possibile intesa anticoncorrenziale tra gli operatori mobili***

L'Aduc, con sede in 50129 Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; fax 055/2302452; email [aduc@aduc.it](mailto:aduc@aduc.it); sito Internet [www.aduc.it](http://www.aduc.it)) in qualità di associazione per i diritti degli utenti e consumatori, denuncia all'Autorità i contenuti non rispettosi della normativa da parte dei gestori telefonici mobili (Wind, Vodafone, 3 Italia, Tim) in fatto di trasferimento del credito residuo dall'operatore donator a quello recipient in caso di portabilità del numero.

#### **IRREGOLARITA' RISCONTRATE.**

**Wind Telecomunicazioni S.p.A.**, con sede legale in Roma - Via C. G. Viola n. 48

Risulta del tutto contrario alle previsioni normative quanto contenuto nelle Condizioni del servizio dell'offerta *Passa a Wind* (**vedi allegato 1**), esposte nel sito della società a questo indirizzo Internet <http://www.wind.it/it/gen/pagina1.phtml>

Nel punto 3 delle Condizioni del servizio c'è scritto:

*Fatto salvo ogni diverso accordo tra Wind e l'operatore cedente ..., l'eventuale credito residuo presente sulla carta ...dell'operatore cedente al momento dell'attivazione di Passa a Wind verra' perso.*

**3 - H3G S.p.A.**, con sede legale in via Leonardo da Vinci n. 1 - Trezzano sul Naviglio (MI)

Risulta del tutto contrario alle previsioni normative il contenuto della sezione del sito della 3 Domande frequenti (**vedi allegato 2**), visibile all'indirizzo [http://www.tre.it/selfcare/133online/faq/4541\\_5459\\_ITA\\_HTML.htm](http://www.tre.it/selfcare/133online/faq/4541_5459_ITA_HTML.htm)

Viene riportato:

Domanda: *Se ho ancora credito sulla SIM del vecchio gestore, posso trasferirlo sulla USIM 3?*

Risposta: *3 è da sempre disponibile al trasferimento del credito residuo in caso di portabilità a condizione di reciprocità. Ad oggi gli altri operatori mobili non si sono resi disponibili e pertanto il trasferimento del credito residuo tra gestori diversi non è possibile.*

**Vodafone Omnitel N.V.**, società del gruppo Vodafone Group Plc. Sede dell'amministrazione e gestionale: Via Jervis, 13 • 10015 Ivrea (TO); sede legale: Amsterdam (Olanda)

Risulta del tutto contrario alle previsioni normative quanto contenuto nel Modulo di richiesta del servizio di Portabilità del numero (**vedi allegato 3**), scaricabile da questo link

[http://www.areaprivati.190.it/190/trilogy/jsp/dispatcher.do?ty\\_key=modulo\\_pdf\\_mnp&tk=9607.c](http://www.areaprivati.190.it/190/trilogy/jsp/dispatcher.do?ty_key=modulo_pdf_mnp&tk=9607.c)

All'articolo 3 delle condizioni di utilizzo del servizio di portabilità del numero c'è scritto

*Articolo 3. Traffico prepagato residuo*

*Il servizio di portabilità del numero da altro operatore non comporta la trasferibilità sulla nuova SIM Vodafone dell'eventuale traffico prepagato residuo non goduto presso l'operatore di provenienza. Le informazioni relative al trattamento del traffico prepagato residuo per i rapporti prepagati sono disponibili nelle carte dei servizi adottate dall'operatore di provenienza.*

**Tim - Telecom Italia S.p.A.**, con sede in Piazza degli Affari n. 220123 Milano

Il Modulo di richiesta del servizio di portabilità del numero radiomobile (mnp) verso rete gsm/umts Tim di Telecom Italia S.p.a. (**vedi allegato 4**), visibile all'indirizzo

<http://www.tim.it/showfile/52213.pdf>

rimanda per ciò che riguarda gli aspetti legati a Credito-Morosità, all'articolo 11 delle Disposizioni delle condizioni generali per la fornitura del servizio di portabilità del numero mobile.

Tale documento, nonostante i nostri tentativi, non è stato individuato partendo direttamente da un link dal sito del gestore. Tramite una ricerca in rete, però, abbiamo trovato un documento (**vedi allegato 5**) scaricabile dall'indirizzo

[www.tim.it/showfile/22570.pdf](http://www.tim.it/showfile/22570.pdf)

L'articolo richiamato dice:

**ART. 11 CREDITO RESIDUO - MOROSITÀ**

*11.1–L'attivazione della prestazione di MNP di cui all'Art. 2 non comporta il trasferimento del credito residuo.*

Non possiamo essere certi che tale documento sia la versione più recente delle Disposizioni delle condizioni generali per la fornitura del servizio di portabilità del numero mobile di Tim-Telecom Italia.

## **CONSIDERAZIONI E RICHIAMI NORMATIVI**

1) già la **delibera 7/02/CIR** dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni prevede tra l'altro, all'articolo 2, che, in caso di portabilità del numero:

*L'operatore donator, su richiesta dell'operatore recipient, concorda le modalità di trasferibilità del credito residuo a condizioni trasparenti, non discriminatorie e ragionevoli.*

[http://www.agcom.it/provv/d\\_07\\_02\\_CIR.htm#02](http://www.agcom.it/provv/d_07_02_CIR.htm#02)

La delibera non concede una mera facoltà ai gestori di concordare modalità idonee al trasferimento del credito, ma le impone.

2) La legge 40 del 2007, la cosiddetta Bersani, sancisce che non possono più essere previsti termini di scadenza -ovvero di utilizzo- del credito telefonico acquistato.

A seguito della legge, l'Agcom approva un documento esplicativo: Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge

[http://www.agcom.it/comunicazioni/com\\_28\\_06\\_07.htm#02](http://www.agcom.it/comunicazioni/com_28_06_07.htm#02)

Le nuove disposizioni rinforzano, se ce ne fosse bisogno, l'obbligo degli operatori ad agire.

3) Tale obbligo è stato poi chiaramente ribadito tramite un comunicato stampa Agcom del 3 agosto 2007 (presente a questo indirizzo – **vedi allegato 6**), che dice:

*L'Autorità ha inoltre adottato una diffida agli operatori di telefonia mobile, affinché attuino, senza ulteriore ritardo, il riconoscimento del diritto degli utenti alla restituzione del credito residuo in caso di recesso e alla portabilità dello stesso credito in caso di trasferimento dell'utenza presso altro operatore.*

*Tale diritto, che deriva dalla Legge n.40 del 2007, "decreto Bersani", è stato chiaramente ribadito nelle linee guida esplicative formulate dalla Direzione Tutela dei Consumatori dell'Agcom.*

*L'intervento dell'Autorita' impone, pertanto, agli operatori di predisporre tutte le attività tecniche e gestionali necessarie ad adempiere a quanto stabilito dalla legge.*

*In caso di non ottemperanza alla diffida entro 45 giorni è possibile l'irrogazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.*

4) Un lancio dell'agenzia *Reuters* del 29 maggio 2008 (**vedi allegato 7**) riporta le dichiarazioni dell'avvocato Alessandra De Nicolais, dell'ufficio controversie operatori/utenti dell'Agcom, che conferma "Oltre che quella del numero, l'operatore deve garantire anche la trasferibilità del credito purché sia stato corrisposto dall'utente". Font Agcom, inoltre, un portavoce della medesima Autorità dichiara: "Ci sarà a breve un incontro fra consumatori e operatori mediato dall'Agcom per fissare un nuovo termine".  
<http://it.reuters.com/article/internetNews/idITSC84904220080530>

## **RICHIESTE**

Visti questi elementi chiediamo che vengano posti in essere tutti gli interventi affinché l'evidente ostruzionismo venga immediatamente sanzionato. In particolare chiediamo all'Agcom di dar corso alle sanzioni minacciate già nell'agosto 2007 e all'Antitrust di verificare se in tali fatti siano ravvisabili comportamenti limitativi della concorrenza, dal momento che un utente è scoraggiato ad effettuare la portabilità del numero in mancanza di un chiaro meccanismo di trasferimento del credito dall'operatore donante a quello beneficiario.

Cordiali saluti

Firenze, 3 giugno 2008

Vincenzo Donvito, presidente Aduc

### Allegati

- 1 Wind: Condizioni del servizio dell'offerta *Passa a Wind*
- 2 H3G: Contenuto della sezione domande frequenti di una pagina del sito
- 3 Vodafone: Modulo di richiesta del servizio di Portabilità del numero
- 4 Tim di Telecom Italia S.p.a.: Modulo di richiesta del servizio di portabilità del numero radiomobile (mnp) verso rete gsm/umts
- 5 Tim di Telecom Italia S.p.a.: Disposizioni delle condizioni generali per la fornitura del servizio di portabilità del numero mobile
- 6 Agcom: Comunicato stampa del 3 agosto 2007
- 7 Agenzia *Reuters*: lancio del 29 maggio 2008
- 8 Aduc: Comunicati stampa del 3 agosto 2007, 28 maggio 2008, 29 maggio 2008-05-30