

DELIBERA N. 100/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Eolo S.p.A.
(GU14/593044/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 giugno 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 10/03/2023 acquisita con protocollo n. 0068375 del 10/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 0571 182xxxx, contesta all'operatore Eolo S.p.A. (di seguito, per comodità, Eolo) la perdita del numero a seguito di disattivazione non preavvisata.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- titolare di un contratto con Eolo sull'utenza n. 0571 182xxxx, riceveva un messaggio circa una portabilità ad altro operatore che, però, non aveva richiesto.
- Effettuava una segnalazione in data 4 agosto 2022, con la quale chiedeva spiegazioni sulla migrazione non richiesta.
- Con riferimento “*al (...) ticket n. 1760xxxx*”, in data 4 agosto 2022, gli veniva comunicato da Eolo quanto segue: “*ti confermiamo che la migrazione del numero di telefono 0571 – 182xxxx presso un altro operatore è andata a buon fine. Abbiamo provveduto ad assegnarti un nuovo numero geografico con prefisso della tua zona. Potrai visualizzare il nuovo numero nella tua Area Cliente nella sezione IL TUO ABBONAMENTO --> SERVIZIO VOCE. Qualora tu abbia richiesto anche la cessazione della linea internet EOLO, il numero di telefono ti verrà assegnato solo provvisoriamente fino alla cessazione del contratto. Diversamente, il tuo contratto EOLO continuerà ad essere regolarmente attivo e funzionante con la nuova numerazione assegnata*”. Il messaggio riportava il seguente dettagli: “*Ticket ID: 1760xxxx Oggetto: DAC Cessazione Numerazione*

Nativa per Cambio OLO - DN 0571182xxxx DAC 04/08/2022 Prodotto: EOLO Professional Expert Codice Contratto: 914271-19129xxxx Codice Cliente: 90343xxxx”.

- Il 4 agosto 2022 veniva comunicata da Eolo l'attivazione di un nuovo ulteriore numero nativo Eolo (“*Nuovo numero di telefono geografico 0571139xxxx*”).
- Contestava telefonicamente a Eolo che tale migrazione ad altro operatore non era mai stata richiesta. Evidenziava che nessun altro operatore, diverso da Eolo, emetteva fatture.
- Con reclamo del 24 settembre 2022 inviava un reclamo per chiedere dei chiarimenti sulla disattivazione del numero e sulla migrazione dello stesso ad altro operatore.
- Apriva un ticket verso Eolo n. 18249xxxx: riceveva una risposta del 9 gennaio 2023 da parte dell'operatore, il quale confermava la sospensione dal 25 dicembre 2022 per mancato pagamento e la migrazione ad altro operatore del numero n. 0571 182xxxx.
- Riceveva la fattura di chiusura n. 230023xxxx del 25 gennaio 2023, riferita al periodo di “*Competenza 24/01/2023 - 24/01/2023*” contenente il “*Costo di disattivazione del servizio*” pari ad euro 47,13.
- In data 9 febbraio 2023, nell'ambito della procedura di conciliazione, ad oggetto il numero 0571 182xxxx, l'utente presentava l'istanza GU5/ 585766/2023, rappresentando l’ “[impossibilità [di] utilizzo numerazione (Data inizio disservizio: 04/08/2022)].”
- La procedura *de qua* si concludeva con l'emissione di un provvedimento di rigetto del 2 marzo 2023, stante l'impossibilità del ripristino del numero e la perdita dello stesso.
- Nell'ambito del procedimento l'operatore evidenziava: “*Eolo ha continuato a fornire il servizio fintantoché l'utente pagava il corrispettivo, sicché non vi è controversia riguardo la sospensione del servizio in quanto è pacifico che l'utente abbia intenzionalmente non pagato l'ultima rata riguardante il periodo dal 25/11/2022 al 24/01/2023*”.
- Nel formulario GU14 l'istante ribadiva di disconoscere la richiesta di portabilità ad altro operatore, che gli veniva detto essere Fastweb. Precisava che, infatti, alla data di presentazione dell'istanza di definizione, “*non [aveva] mai ricevuto alcuna richiesta di pagamento da Fastweb o fatture annesse. Il cliente si [era] visto cessare il numero da Eolo senza aver mai mandato nessuna richiesta di cessazione. Lui ha continuato a pagare chiedendo la riattivazione del numero, quando ha visto che non lo stavano ascoltando, ha smesso di pagare . [Alla data di presentazione dell'istanza di definizione] ha solo una fattura in sospeso ed il gestore arbitrariamente attivava una nuova linea telefonica creando disagi e la*

perdita della numerazione storica chiedeva chiarimenti sul proprio numero telefonico”

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*ripristino vecchia numerazione [n. 0571 182xxxx] con storno posizione debitoria fino a possibilità di utilizzo numero storico”;*
- ii) “*indennizzo perdita numerazione per € 800.00”;*
- iii) “*indennizzo per mancato preavviso sospensione utenza con mancata risposta a tutti i reclami per € 600.00”.*

In data 9 marzo 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Eolo tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore EOLO, nell’ambito del contraddittorio, del 28 aprile 2023, ha depositato memoria difensiva “*al fine di precisare quanto segue in merito alla lamentata perdita della numerazione”.*

L’operatore ha ritenuto “*opportuno ricapitolare lo svolgimento dei fatti. In data 25 marzo 2019 veniva attivato il contratto di fornitura di servizi EOLO PROFESSIONAL EXPERT, stipulato fra Eolo e l’Utente, comprendente l’accesso a internet e il servizio Eolo Voce, quale servizio accessorio gratuito, regolato dalle Condizioni Generali di Contratto per i Servizi Eolo (doc. 1).*

Contestualmente alla sottoscrizione del contratto veniva richiesta dall’Utente la migrazione della numerazione storica dal precedente operatore ad Eolo; tuttavia, detta procedura, pur correttamente avviata a seguito dell’attivazione del contatto, non si completava a causa della comunicazione di un codice di migrazione errato da parte dell’Utente. A seguito dell’apertura di un ticket verso l’assistenza tecnica di Eolo da parte dell’Utente, il 17 ottobre 2020 la suddetta procedura veniva riavviata, ma anche questo secondo tentativo non andava a buon fine a causa della mancata effettuazione della necessaria chiamata di sblocco da parte dell’Utente. Dunque, è evidente che nessuna responsabilità possa essere imputata ad Eolo per la mancata migrazione della numerazione inizialmente richiesta dall’Utente. Ed anzi, al fine di consentire comunque all’Utente di usufruire del Servizio Voce gratuito, in data 27 luglio 2020 Eolo provvedeva a fornirgli una nuova numerazione. Successivamente, in conseguenza di un cambio di gestionale, si è reso necessario fornire all’Utente un nuovo numero geografico in sostituzione di quello precedentemente assegnato. In ogni caso, sia il servizio internet che il servizio Voce sono stati prestati puntualmente nel corso di tutta la durata del contratto, che è cessato in data 24 gennaio 2023 a seguito di inadempimento da parte dell’Utente”.

L’operatore ha concluso evidenziando che, “[a] fronte di una siffatta ricostruzione dei fatti occorsi, è evidente che nessuna responsabilità possa essere imputata ad Eolo con riferimento alla mancata portabilità del numero storico dell’Utente”.

3. La replica dell'utente

Parte istante, nell'ambito del contraddittorio, in data 15 maggio 2023, per il tramite della associazione di consumatori di riferimento, ha depositato una memoria di replica con cui ha ribadito che il “*cliente si è visto cessare il numero da Eolo senza aver mai mandato nessuna richiesta di cessazione. nessuna spiegazione in merito si è mai avuta. Lui ha continuato a pagare chiedendo la riattivazione del numero, quando ha visto che non lo stavano ascoltando, ha smesso di pagare. Ad oggi ha solo una fattura in sospeso ed il gestore arbitrariamente attivava una nuova linea telefonica creando disagi e la perdita della numerazione storica*”.

Parte istante ha poi ribadito le richieste come segue:

“*In virtù allegato A alla delibera 347/18/CONS, art 10= 1. Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500. Articolo 13= 3. Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11*

- Richieste: *Si richiede ripristino vecchia numerazione con storno posizione debitaria. Si richiede indennizzo perdita numerazione per euro; 800.00;*

Si richiede indennizzo per mancato preavviso sospensione utenza con mancata risposta a tutti i reclami per euro 600.00”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis va precisato che l'istanza verte sul numero oggetto del procedimento 0571 182xxxx attivo dal 27 luglio 2020, secondo quanto dichiarato dall'operatore. Viceversa non rientra in tale controversia la questione, richiamata dalla società Eolo, circa la mancata portabilità del numero di cui l'utente era titolare prima di sottoscrivere il contratto con Eolo (sottoscritto il 25 marzo 2019). Tale numerazione, che non compare nell'ambito dell'odierna istanza, secondo quanto rappresentato dall'operatore stesso, era stata contestualmente richiesta dall'istante all'attivazione del contratto con Eolo. Tale circostanza non rileva nel contesto della doglianaza espressa dall'utente circa la perdita del numero assegnatogli da Eolo (n. 0571 182xxxx), di cui l'utente si è avvalso fino alla cessazione, ossia nel periodo 27 luglio 2020 – 4 agosto 2022.

La domanda *sub i)*, sul punto in cui l'istante chiede il “*ripristino vecchia numerazione [n. 0571 182xxxx]*”, non può trovare accoglimento, in quanto, a prescindere dal fatto che trattasi di un obbligo di *facere*, Eolo ha chiaramente rappresentato di non essere nelle condizioni tecniche di rendere la prestazione richiesta; quindi, la pretesa

dell’utente risulta tecnicamente ineseguibile e, secondo un paradigma giuridico di pacifica applicazione, ad *impossibilita nemo tenetur*.

Ciò premesso la presente disamina s’incarna sulla perdita del numero n. 0571 182xxxx e sulla successiva sospensione non preavvisata dei servizi rimasti attivi su un’ulteriore numerazione.

Nel merito:

Sulla perdita del numero

Parte istante ha lamentato la perdita del numero in uso (n. 0571 182xxxx) per passaggio non voluto ad altro operatore, laddove la società Eolo ha ribattuto che si trattava di un numero nativo Eolo assegnato il 27 luglio 2020 per poter usufruire del servizio voce, poi disattivato il 4 agosto 2022. Sul punto ha specificato che, “*in conseguenza di un cambio di gestionale, si [era] reso necessario fornire all’Utente un nuovo numero geografico in sostituzione di quello precedentemente assegnato*”

La dogianza *sub ii)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all’art. 3, comma 4, l’obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall’art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all’operatore un preciso onere di informativa.

Nel caso di specie, l’operatore ha dedotto che la numerazione 0571 182xxxx era stata assegnata all’istante per fornire provvisoriamente il servizio voce, stante la mancata portabilità del numero di cui era precedentemente titolare l’istante. Tuttavia tale numero (0571 182xxxx) era divenuto, nel tempo, l’utenza di riferimento della società istante, la quale, con memoria di replica, ribadisce la richiesta d’indennizzo per la perdita della sua titolarità.

In particolare, la società Eolo non ha dimostrato di aver preventivamente avvisato l’utente dell’imminente cessazione della linea e della conseguente attivazione di una nuova utenza. Deve rilevarsi che l’operatore non ha comunicato, nello specifico, l’impeditimento tecnico insuperabile al mantenimento della numerazione 0571 182xxxx su rete Eolo, alludendo genericamente a giustificazione il cambio di gestione del numero geografico in oggetto, in quanto passato ad altro operatore. Inoltre non risulta che la perdita della disponibilità della numerazione *de qua* sia stata debitamente comunicata all’utente, con un congruo preavviso, prospettandogli, nel caso, una modalità di recupero/mantenimento della stessa. Inoltre si precisa che i dovuti oneri informativi non sono stati resi all’istante, neanche in pendenza dei reclami.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascriversi a detto operatore la responsabilità in ordine alla perdita della numerazione per cessazione senza alcun congruo preavviso; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua*.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 10 del Regolamento sugli indennizzi che, nel caso di perdita di *"titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500"*. Sul punto viene, altresì, in rilievo l'art. 13, comma 3, del medesimo *Regolamento*, il quale prevede che, nel caso di un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti, sono applicati in misura pari al quadruplo nelle ipotesi di cui agli articoli 10 e 11.

Pertanto, atteso che risulta persa la numerazione n. 0571 182xxxx dal 4 agosto 2022, i due anni di precedente utilizzo a partire dal 27 luglio 2020, l'istante ha diritto al riconoscimento da parte di Eolo di una somma totale pari a euro 800,00 (ottocento/00).

Sulla sospensione dei servizi per morosità (25 dicembre 2022 - 24 gennaio 2023)

L'istante lamenta la sospensione dei servizi, laddove l'operatore evidenzia che sono stati forniti regolarmente fino alla cessazione per morosità.

La doglianza *sub iii)* può essere accolta nei termini che seguono.

Innanzitutto occorre richiamare ancora la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *"in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore Eolo abbia fornito, prima della lamentata sospensione, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5 del *"Regolamento"* che prevede *"l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può*

disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”.

Nel caso di specie risulta che il provvedimento di sospensione dei servizi di cui al codice contratto n. 90343xxxx sia stato messo in atto per morosità dall’operatore, come risulta dall’istanza GU5. Inoltre, come emerge dalla documentazione in atti, dalla risposta di Eolo alla segnalazione n. 1824xxxx, la sospensione per morosità si era verificata dal 25 dicembre 2022.

L’operatore Eolo non ha prodotto di idonea documentazione attestante l’invio di un congruo preavviso previsto dall’art. 5, comma 1, del Regolamento; pertanto può ritenersi responsabile, ai sensi dell’art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sospensione dei servizi di cui al codice contratto n. 90343xxxx e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell’indennizzo di cui sopra si richama quanto previsto dall’art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”. Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all’art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura business dell’utenza oggetto della controversia.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell’erogazione dell’indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 25 dicembre 2022, data d’inizio della sospensione non preavvisata, e il *dies ad quem* nel giorno 24 gennaio 2023, data della risoluzione contrattuale.

Pertanto, l’indennizzo da riconoscere all’utente è pari all’importo di euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per n. 30 giorni di sospensione amministrativa dei servizi di cui al codice contratto n. 90343xxxx.

Con riferimento al calcolo dell’indennizzo di cui sopra, si precisa che il parametro è stato considerato in misura unitaria in applicazione dei principi di equità e proporzionalità, espressamente richiamato dall’art. 13, comma 5, del Regolamento sugli indennizzi, ritenendosi sproporzionato riconoscere l’indennizzo in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, voce e connessione dati. Infatti la relativa domanda d’indennizzo per la sospensione del servizio voce deve ritenersi già valutata ai fini del riconoscimento dell’indennizzo, più favorevole all’utente, per la perdita del numero. Sul punto deve essere osservato che, diversamente operando, la stessa condotta sarebbe stata sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Inoltre, l’istante ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione emessa in relazione al periodo di sospensione 25 dicembre 2022 - 24 gennaio 2023. Di fatto, a fronte degli importi addebitati, Fastweb non fornisce evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell’utente nel predetto periodo. Invero,

trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

Ne consegue che, in accoglimento della domanda *sub iii)*, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione dei servizi di cui al codice contratto n. 90343xxxx dal 25 dicembre 2022, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha allegato molteplici segnalazioni, tracciate mediante la risposta di Eolo. Ha depositato, inoltre, anche un reclamo scritto del 24 settembre 2022, con il quale l'utente chiedeva formalmente spiegazioni sulle comunicazioni riguardanti il ticket n. 17840xxxx lamentando problemi con l'area clienti e avanzando richiesta di ripristino del proprio numero cosa. Sul punto manifestava ancora i suoi dubbi in merito alla supposta portabilità e ribadiva che, da parte sua, non era “*cambiato niente e [che] il numero 0571182xxxx [gli era] stato tolto*”. Precisava che gli era stato assegnato ad Eolo e che era proprietà dell'operatore. Risultano, poi, altri reclami (5 dicembre, 30 dicembre 2022) attinenti alla medesima problematica generale circa la perdita numero e l'intervenuta sospensione dei servizi.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di cui a parte della domanda *sub iii)* è meritevole di parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Agli atti del procedimento non risulta che il reclamo inviato all'operatore il 24 settembre 2022 abbia ricevuto una risposta esauriente, motivata e compiuta, tanto è che la questione è stata reiterata con l'apertura di altre segnalazioni e un successivo reclamo.

Sul punto viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo “*per mancata o ritardata risposta al reclamo*”, ai sensi delle citate previsioni.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: “*l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”.

Al riguardo va preso in considerazione il principio di “*risposta cumulativa*” facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui “*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*”.

Per la mancata risposta al reclamo del 24 settembre 2022, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore, si determina il *dies a quo* nella data del 9 novembre 2022 ed il *dies ad quem* nel giorno 9 marzo 2023, data dell'udienza di conciliazione.

Ne consegue che l'istante, in parziale accoglimento della domanda sub ii), ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 300,00 (trecento/00) determinato secondo il parametro di euro 2,50 pro die a titolo di indennizzo per n. 120 giorni di mancato riscontro al reclamo del 24 settembre 2022.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società presentata dalla società XXX nei confronti di EOLO S.p.A.
2. La società EOLO S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza la somma euro 800,00 (ottocento/00), a titolo d'indennizzo per la perdita della titolarità del numero 0571 182xxxx.
3. La società EOLO S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa dei servizi di cui al codice contratto n. 90343xxxx, considerati unitariamente.

4. La società EOLO S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari a 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
5. La società EOLO S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato in relazione dei servizi di cui al codice contratto n. 90343xxxx dal 25 dicembre 2022, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 6 giugno 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)