

DELIBERA N. 32/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - Eolo S.p.A.
(GU14/793653/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione dell'8 aprile 2026;

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTO l'ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto "Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini "Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le competenze e le attività proprie del Settore "Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 25/11/2025 acquisita con protocollo n. 0302489 del 25/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato (Codice Cliente: 97109xxxx) di cui all'utenza n. 0577 134xxxx, contesta all'operatore Eolo S.p.A. di seguito, per comodità, Eolo, la cessazione non preavvisata dell'utenza e l'omesso ripristino con conseguente perdita del numero.

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

- in data 29 ottobre 2025 constatava la cessazione dell'utenza n. 0577 134xxxx.

- *“Nonostante rassicurazione da parte del referente Eolo in precedente procedimento Corecom di non cessazione dei servizi, (...) il gestore, ha proceduto, unilateralmente, a cessare il contratto e i relativi servizi senza alcuna motivazione al riguardo. Il servizio è stato considerato non ripristinabile e la nuova offerta contrattuale non rispecchia quella precedente in quanto peggiorativa delle condizioni economiche e non solo”.*
- Tempestivamente chiedeva contezza all’operatore che comunicava *“questo contratto è stato chiuso in data 28/10/2025”.*
- Riceveva la fattura n. 125325xxxx del 29 ottobre 2025, contenente fra l’altro il costo di disattivazione.
- In data 29 ottobre 2025, nell’ambito della procedura di conciliazione, l’utente presentava l’istanza di adozione del provvedimento temporaneo (Procedimento n. GU5/787643/2025), con cui chiedeva il ripristino dell’utenza n. 0577 134xxxx, segnalato a partire dal 29 ottobre 2025.
- Nel formulario GU5 indicava il seguente disservizio: *“Cessazione amministrativa dell’utenza (Data cessazione: 29/10/2025)”.*
- L’operatore informava, con nota del 30 ottobre 2025, che *“il contratto [era] stato cessato per un errore tecnico di Eolo Spa”*, evidenziando, altresì, che *“purtroppo non [era] possibile riaprirlo poiché cessato. Eolo propone[va] al cliente un nuovo ordine con un profilo uguale a quello che il cliente aveva in precedenza con priorità di attivazione”.*
- Nell’ambito della procedura l’istante, in data 7 novembre 2025 comunicava che, alla data di deposito della nota, *“non [era] stato ancora contattato per una ricontrattualizzazione”*, specificando di essere *“favorevole purché a condizioni agevolate e senza vincolo dei due anni visto che il vecchio contratto è stato cessato per errore”.* Puntualizzava, altresì, che in sede di udienza, avrebbe chiesto *“anche lo storno della fattura di chiusura e gli indennizzi del caso”.*
- In data 11 novembre 2025 veniva emesso provvedimento temporaneo finalizzato alla riattivazione dei servizi sull’utenza n. 0577 134xxxx.
- In data 14 novembre 2025 l’operatore, a seguito del provvedimento, inseriva nella piattaforma Conciliaweb una nota del 14 novembre 2025, con la quale informava di aver *“provveduto a contattare il cliente per l’attivazione del nuovo contratto e qualora il cliente accettasse si abbinerà la numerazione al nuovo contratto (trattasi di servizio VoIP il quale per funzionare deve essere supportato dalla linea internet)”.* L’operatore ha allegato uno *“screenshot”* riportante una proposta fatta al cliente:

“Gentile Cliente,

come da accordi telefonici, con la presente Le riassumiamo la proposta di attivazione per l’indirizzo xxx:

Eolo Casa Plus - 24,90€ per 12 mesi poi 29,90€

Internet e telefonate nazionali illimitate

Router Wi-Fi

Installazione di 8,70€/mese per 24 mesi inclusa nel canone

A tale offerta verrà applicato un ulteriore sconto dedicato portando il canone a 22,90€ per 24 mesi, installazione inclusa”.

- Il provvedimento rimaneva inesitato con verifica di mancata ottemperanza il 2 dicembre 2025.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“indennizzo per disservizi arrecati vari”.*

In data 20 novembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Eolo tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Eolo, in data 16 gennaio 2026, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria difensiva nella quale, preliminarmente, ha ritenuto necessario *“ricapitolare brevemente lo svolgimento dei fatti”*.

- *“L’Utente, in data 31 maggio 2022, sottoscriveva un contratto EOLO più con canone mensile pari a euro 27,90 in cui il servizio EOLOVoce e il modem EOLOrouter venivano forniti a titolo gratuito”.*
- *“In seguito, nell’anno 2024, è stato poi applicato uno sconto dedicato all’Utente di 7€/mese (20,90€/mese) per offrire allo stesso un servizio con condizioni di maggior favore”.*
- *“Il contratto è stato perfettamente eseguito da ambo le parti sino a quando, in data 29 ottobre 2025, il signor XXX presentava istanza avanti al Corecom Toscana lamentando una cessazione illegittima della linea da parte dell’Operatore”.*
- *“L’Operatore rispondeva prontamente, in data 30 ottobre 2025, precisando che l’accaduto si era verificato a seguito di un mero errore tecnico del sistema gestionale interno e pertanto lo stesso si rendeva disponibile ad inserire un nuovo ordine. Tuttavia, non poteva ripristinare il vecchio contratto, ormai cessato e per ragioni tecniche non riattivabile”.*
- *“L’Operatore, pertanto, formulava una nuova proposta contrattuale all’Utente basata su un servizio incluso nell’offerta commerciale EOLO attualmente vigente e con caratteristiche prestazionali migliorative rispetto a quelle del precedente contratto. Tale proposta prevedeva inoltre la priorità nell’attivazione del nuovo servizio”.*
- *“L’Operatore, inoltre, faceva presente che, il servizio in precedenza usufruito dal signor XXX era una vecchia offerta commerciale, non più attivabile giacché, ad*

oggi EOLO, ha sviluppato e potenziato la propria offerta FWA, con servizi ancora più performanti, nell'ottica di soddisfare al meglio le esigenze degli utenti. Tali soluzioni comportano tuttavia costi superiori per l'Operatore, il quale non poteva offrire un servizio migliorativo a un prezzo così irrisorio, in quanto ciò determinerebbe per lo stesso una perdita economica considerevole".

- *"In data 11 novembre 2025 il Corecom Toscana, con provvedimento GU5/787643 ordinava ad EOLO, in ossequio alla normativa vigente e per quanto di propria competenza, di adoperarsi per il ripristino del corretto funzionamento dell'utenza. Pertanto EOLO, non potendo più riattivare il contratto, proponeva l'attivazione di un nuovo contratto a cui associare l'utenza telefonica atteso che La tecnologia telefonica offerta da EOLO, per quanto concerne l'utenza telefonica è c.d. VoIP, è attivabile solamente a fronte di un contratto di connettività attivo. Infatti, il servizio voce è tecnicamente subordinato alla connessione internet, con la quale opera in modo integrato".*
- *"Non essendoci alcun contratto di connettività attivo, quindi, EOLO si trovava nell'impossibilità materiale di ottemperare al suddetto provvedimento non avendo l'Istante stipulato un nuovo contratto. Pertanto, il servizio tecnico, al fine di adoperarsi per quanto di sua competenza al fine di ottemperare il provvedimento, contattava l'Utente al fine di formulare una nuova proposta contrattuale, attivare il servizio internet e di conseguenza preservare la numerazione storica. Tuttavia, l'Utente appariva irreperibile telefonicamente. L'assistenza è riuscita a contattare l'Istante soltanto il 13 novembre 2025. Nel corso del colloquio, l'Utente ha insistito per la riattivazione del precedente contratto, operazione che, come già più volte chiarito dall'Operatore, non risultava più tecnicamente possibile. La conversazione si è pertanto conclusa senza che l'Istante fornisse un riscontro concreto e, successivamente, l'Operatore non è più riuscito a mettersi in contatto con il Cliente".*
- *"Per tali ragioni, l'Operatore ha provveduto a inviare all'Utente una formale proposta contrattuale nella quale, nel tentativo di venire incontro alle sue esigenze e tenendo conto dell'offerta commerciale vigente - con le relative caratteristiche prestazionali e di costo per l'Operatore - è stato applicato un considerevole sconto a favore dell'Utente.*

Gentile Cliente,

come da accordi telefonici, con la presente Le riassumiamo la proposta di attivazione per l'indirizzo xxx:

Eolo Casa Plus - 24,90€ per 12 mesi poi 29,90€

Internet e telefonate nazionali illimitate

Router Wi-Fi

Installazione di 8,70€/mese per 24 mesi inclusa nel canone

A tale offerta verrà applicato un ulteriore sconto dedicato portando il canone a 22,90€ per 24 mesi, installazione inclusa (...)"

- *“durante il contatto telefonico era stato indicato che, una volta decorso il termine contrattuale di 24 mesi, EOLO avrebbe potuto mantenere invariato il canone applicato nel periodo iniziale. Per caratteristiche tecniche del sistema, l’Utente avrebbe comunque visualizzato il cosiddetto “scalino” dell’offerta, ma allo scadere dei 24 mesi l’assistenza avrebbe provveduto a confermare il canone originario”.*
- *“riguardo al vincolo di 24 mesi, EOLO evidenzia che le Condizioni Generali di Contratto (art. 3.5), conformi alla normativa di settore, prevedono quanto segue (doc. 1): 3.5 Fatti salvi i casi in cui particolari promozioni prevedano eventuali periodi di Prova Gratuita del servizio o Formula Soddisfatti o Rimborsati, con possibilità di recesso senza costi, o i casi in cui particolari Servizi non prevedano costi di recesso (come indicato nell’offerta in vigore al momento dell’acquisto e nella relativa scheda di sintesi contrattuale), EOLO avrà diritto di ottenere dal Cliente il pagamento di un importo pari a euro 54,90 (cinquantaquattro/90) IVA inclusa in caso di Servizi erogati con tecnologia FWA, oppure ad euro 24,90 (ventiquattro/90) IVA inclusa in caso di Servizi erogati con tecnologia FTTH, qualora il Cliente receda dal Contratto entro i primi 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di attivazione del Servizio, quale compensazione dei costi sostenuti da EOLO per la cessazione dei Servizi; tali costi non sono dovuti nel caso di recesso comunicato dopo il primo vincolo contrattuale di 24 mesi. In caso di recesso sono sempre dovuti i costi per l’erogazione del servizio durante il periodo di preavviso e gli eventuali costi da recuperare per le rate residue eventualmente previste. In particolare, se il Cliente ha attiva la rateizzazione del pagamento del contributo di attivazione e/o dell’apparecchiatura terminale eventualmente acquistata, in caso di recesso anticipato dal contratto sarà tenuto a corrispondere l’importo delle rate residue proseguendo la rateizzazione fino alla scadenza prevista nel contratto o procedendo al pagamento in un’unica soluzione”.*
- *“Fermo restando che il suddetto articolo risulta pienamente conforme alla normativa di settore, EOLO, con il massimo spirito collaborativo e al fine di venire incontro alle richieste dell’Utente, si è resa disponibile - in deroga alle condizioni generali - a non applicare i costi di recesso sopra indicati qualora il Sig. XXX avesse deciso di recedere prima dei 24 mesi”.*
- *“Il 13 novembre 2025 il Sig. XXX ha presentato un’istanza, avviando il procedimento UG 787639/2025, la cui udienza si è tenuta il 20 novembre 2025. L’Utente, oltre a non aver fornito alcun riscontro alla proposta scritta trasmessa da EOLO, non ha manifestato apertura neppure in sede conciliativa, nonostante la disponibilità dell’Operatore a venire incontro alle sue esigenze. Il Sig. XXX ha infatti continuato a sostenere, senza alcun fondamento, che la proposta commerciale di EOLO fosse peggiorativa, circostanza che -come ampiamente illustrato nel presente memoria - non corrisponde al vero. Il tentativo di conciliazione si è dunque concluso con esito negativo”.*
- *“Successivamente, in data 25.11.2025, l’utente ha infine inserito una richiesta di definizione GU14 n.793653/2025. Anche in questa fase EOLO ha confermato il*

proprio atteggiamento collaborativo e, a seguito di ulteriori verifiche tecniche e gestionali, si è resa disponibile a venire ulteriormente incontro alle richieste del Sig. XXX sia in relazione all'attivazione del nuovo servizio EOLO, sia riguardo allo storno della fattura di recesso - ad oggi insoluta - generatasi automaticamente alla chiusura del precedente contratto. Resta inteso, tuttavia, che la possibilità di dar seguito a quanto sopra richiede la piena collaborazione dell'Utente e la sua disponibilità ad accettare le proposte formulate dall'Operatore. EOLO, infatti, in caso di diniego da parte del Sig. XXX alla sottoscrizione di un nuovo contratto di connettività, non potrà in alcun modo procedere al ripristino della numerazione associata al precedente contratto”.

- *“La proposta in questione è già stata formalmente comunicata all'Utente mediante ticket n. 23312xxxx e, per opportuna utilità, viene di seguito richiamata. In tale sede sono state presentate soluzioni contrattuali molto simili al precedente contratto (20,90 euro al mese, nessuno scalino dopo i 24 mesi), ma basate su una tecnologia significativamente superiore, con evidenti benefici prestazionali per l'Utente e con un impatto economico non trascurabile a carico dell'Operatore” [Screenshot proposta del 9 gennaio 2026]”.*
- *“Tuttavia, anche in questa occasione l'Istante non ha fornito alcun riscontro. Ne consegue che non può essere imputata alcuna responsabilità all'Operatore, il quale si è adoperato, nei limiti delle proprie facoltà, affinché l'Utente non perdesse la numerazione storica e potesse beneficiare di un servizio attraverso una proposta contrattuale sostanzialmente equivalente al precedente”.*

Sulla base di quanto dedotto, l'operatore ha rappresentato che *“il mancato superamento del disservizio non è attribuibile a EOLO, bensì al comportamento dell'Utente e il presente procedimento trae origine esclusivamente dall'inerzia dell'Utente, la quale ha impedito la risoluzione del disservizio”.* Al riguardo ha evidenziato che *“[t]ale comportamento risulta in palese violazione del principio di correttezza e buona fede contrattuale, sancito dell'art 1337 c.c., che impone alle parti di comportarsi secondo buona fede nello svolgimento delle trattative, di tenere un comportamento corretto, improntato ai canoni di lealtà e di salvaguardia dell'altrui interesse, da intendersi anche come dovere di protezione e informazione della controparte circa la reale possibilità di conclusione del contratto, senza omettere circostanze significative rispetto all'assetto degli interessi che esso dovrà realizzare. In particolare, tale obbligo è imposto a prescindere dalla conclusione del contratto ovvero di un contratto valido, come è confermato indirettamente dalle norme di cui agli artt. 1440, 1812 e 1821 c.c. Infatti, la buona fede è intesa in senso oggettivo quale insieme di comportamenti improntati alla lealtà e alla correttezza per salvaguardare le ragioni della controparte, nei limiti dell'apprezzabile sacrificio (senza, cioè, che la parte possa concludere contratti a sé sfavorevoli solo per compiacere l'altra). Per tale motivo, si ritiene che essa sia espressione del dovere di solidarietà imposto a tutti i consociati ex art. 2 della Costituzione”.*

In conclusione ha insistito per la richiesta di accertamento dell'*“infondatezza e la pretestuosità di tutte le domande di parte istante”.*

3. La replica dell'istante

L'istante, per il tramite dell'associazione dei consumatori di riferimento, ha fatto pervenire, in data 4 febbraio 2026, una nota di replica con la quale ha in inteso *“evidenziare che l'istanza corecom è stata presentata il 29 ottobre 2025 in seguito a cessazione della numerazione nonostante che era stata già svolta un'udienza il 22 ottobre per il precedente procedimento incardinato per i malfunzionamenti pregressi. In tale occasione era stata scongiurata ogni possibilità di arrivare a una cessazione della numerazione ma invano. Il primo contatto per proporre un nuovo contratto al fine di ripristinare il servizio è stato effettuato da controparte solo successivamente all'emanazione del Provvedimento GU5/787643 datato 11 novembre 2025. Come ammesso e scritto dalla stessa controparte, la nuova offerta contrattuale era notevolmente differente rispetto a quella precedente sia in termini di costi e sia in termini di vincolo, obbligando parte istante a non poterla accettare. In tale situazione, visto che l'accaduto si era verificato a seguito di un mero errore tecnico del sistema gestionale interno di EOLO come confermato da controparte, parte istante, che già aveva subito un grosso disservizio, si aspettava quantomeno una proposta con condizioni economiche molto favorevoli, anche sotto forma di indennizzo/ristoro per quanto accaduto.”*

Parte istante ha rappresentato che *“non è affatto vero”* che si è *“reso irreperibile alle telefonate di controparte. Inoltre [ha] evidenzia[to] che controparte solo successivamente alla presentazione dell'istanza di definizione avrebbe presentato una proposta commerciale molto più vantaggiosa rispetto a quella precedente anche se non è mai arrivata a (...) conoscenza [dell'associazione dei consumatori] o alla parte istante, nonostante l'incardinamento del procedimento de quo. Infine alcun indennizzo è stato mai proposto a parte istante in virtù della cessazione/sospensione del servizio per responsabilità imputabili esclusivamente al gestore”*.

4. La richiesta istruttoria.

In data 25 marzo 2026, con riferimento alla controversia in oggetto, ai fini del completamento istruttorio, è stato richiesto alle parti, ai sensi dell'art. 18, comma 2, del Regolamento, di indicare quanto segue:

- *“se la numerazione 0577 134xxxx è stata nel frattempo riattivata”;*
- *“se il nuovo contratto proposto, a prescindere dalle caratteristiche economiche dell'offerta, prevede il ripristino del numero 0577 134xxxx”.*

Nei termini concessi, con nota del 26 marzo 2026, è stato comunicato dall'utente, per il tramite dell'associazione di riferimento, che non era avvenuto *“nessun ripristino”* e che era *“stato costretto ad attivarsi poi con altro gestore cambiando numerazione”*. L'istante ha, altresì, dichiarato che il *“nuovo contratto proposto da EOLO non prevedeva il ripristino del vecchio numero”*

Nei termini concessi, con nota del 27 marzo 2026, è stato comunicato dall'operatore Eolo quanto di seguito esposto:

- *“con riferimento alla numerazione 0577 134xxxx, si evidenzia che il relativo ripristino era tecnicamente possibile se l’utente avesse sottoscritto un nuovo contratto di connettività, al quale associare il servizio voce”.*
- *“il nuovo contratto proposto dall’Operatore prevedeva la possibilità di recuperare la numerazione mediante portabilità (number portability), esercitabile entro 60 giorni dalla cessazione del precedente contratto, secondo le condizioni applicate da EOLO”.*
- *“Tuttavia, l’Istante non ha fornito alcun riscontro alle proposte formulate, né ha proceduto alla sottoscrizione del nuovo contratto, nonostante allo stesso siano state proposte le stesse condizioni contrattuali. Tale condotta ha reso impossibile per l’Operatore procedere all’attivazione del servizio e, conseguentemente, alla migrazione della numerazione storica, non essendo in alcun modo possibile attivare un contratto in assenza del consenso dell’Utente”.*
- *“In considerazione della dichiarazione da parte dell’istante di aver stipulato un contratto con altro operatore, si evince inequivocabilmente che la richiesta di NP avrebbe dovuto essere avviata dall’operatore entrante (nuovo operatore scelto) e non dall’operatore uscente (EOLO)”.*
- *“l’Operatore, in un’ottica di collaborazione, ha provveduto allo storno dei costi di recesso relativi al precedente contratto”.*

Infine l’operatore ha *“ribadi[to] che EOLO ha messo a disposizione tutte le soluzioni tecniche e commerciali idonee al recupero della numerazione, ma la mancata adesione dell’Utente ha impedito il perfezionamento delle relative attività, (...) allega[ndo], altresì, il ticket contenente la proposta contrattuale trasmessa all’Istante”.*

Dalla documentazione prodotta da EOLO emerge:

- una nota di credito n. 126083xxxx del 18 marzo 2026, intestata all’istante (codice cliente 97109xxxx) e riferita al contratto 563783-14417xxxx, per un importo complessivo di – 67,92 euro, emessa a titolo di storno dei *“costi di disattivazione del servizio EOLO Più”*.
- un *“Dettaglio ticket”* dell’*“Assistenza Commerciale Retail”* (Identificativo ticket; n. *“2361xxxx”*), creato il 17 marzo 2026, nel che riporta la proposta commerciale presentata al cliente, consistente nell’attivazione dell’offerta come di seguito testualmente trascritta:

“Gentile Cliente, come già comunicato in data 20/01, vorremmo proporle: EOLO Casa Plus a 20,90€/mese; l’offerta rimane 20,90€/mese per sempre; se recede nei primi 24 mesi i costi di recesso non verranno richiesti; storno della fattura di recesso sul contratto chiuso. restiamo in attesa di un suo riscontro e a disposizione per ulteriori chiarimenti. distinti saluti Eolo”.

5. 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 si precisa che la domanda *sub i)*, volta ad ottenere “*indennizzo per disservizi arrecati*”, in un’ottica di *favor utentis*, al di là della sua formulazione generica e indeterminata, sarà presa in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, riportata alla documentazione in atti.

Ciò premesso, al fine di delimitare l’ambito della presente disamina, giova premettere una breve sintesi delle contestazioni di parte istante, il quale lamenta la cessazione senza preavviso dell’utenza a sé intestata, con conseguente lamentata perdita del numero per mancata riattivazione della stessa.

Al riguardo deve essere evidenziato che l’utente ha presentato il 29 ottobre 2025, immediatamente dopo la disattivazione della linea, una richiesta di ripristino della numerazione e dei servizi associati, tramite istanza di provvedimento temporaneo in sede conciliativa. In tale ambito, l’operatore ha ammesso l’errore tecnico che ha determinato la cessazione del contratto e ha proposto un nuovo rapporto contrattuale con profilo analogo al precedente al fine di preservare la numerazione.

Orbene, in tale prospettiva, la domanda d’indennizzo *sub i)* può essere riferita alla sospensione non preavvisata dei due servizi voce e connettività Internet sull’utenza n. 0577 134xxxx a far data dal 29 ottobre 2025.

Diversamente, la richiesta d’indennizzo non può trovare applicazione in relazione alla perdita del numero attivo dal 2022 lamentata dall’istante nel contesto del presente contraddittorio.

Si rileva, infatti, che, nell’ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione, l’istante aveva formulato la richiesta di “*ripristino dei servizi nell’immediato*”, oltre che di “*indennizzo per disservizi arrecati*”, trovandosi ancora in attesa della riattivazione dell’utenza indebitamente cessata.

Solo nel corso del presente procedimento di definizione, a seguito di richiesta integrativa istruttoria, l’utente ha dichiarato di aver definitivamente perso la numerazione, essendosi rivolto a un altro operatore per l’attivazione di una nuova utenza, non avendo ottenuto il promesso ripristino. La società Eolo, per contro, ha sostenuto di aver correttamente avanzato una proposta volta al recupero del numero.

Deve, dunque, rilevarsi che il contenzioso afferente alla perdita del numero è emerso concretamente soltanto dopo il deposito delle memorie delle parti nell’ambito del presente procedimento. Ne deriva che tale doglianza – non potendo, peraltro, essere separata dalla verifica della correttezza delle comunicazioni rese dall’operatore in ordine alla possibilità di riacquisire il numero entro 60 giorni dalla cessazione, circostanza contestata espressamente solo in questa sede – si configura quale *ius novorum* rispetto alla precedente istanza conciliativa.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, la domanda di indennizzo per la perdita del numero, emersa solo a seguito delle vicende successive al deposito dell'UG, non può essere esaminata nel presente procedimento, non essendo stata proposta nell'ambito del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (*ex plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) nei quali si ribadisce che l'oggetto della richiesta di definizione debba coincidere con quanto già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché, diversamente, si ammetterebbe l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, eludendo, di fatto, il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove contestazioni.

Ne consegue che la presente disamina s'incentrerà esclusivamente alla sospensione/cessazione non preavvisata dei due servizi voce e connettività ad internet sull'utenza n. 0577 134xxxx a far data 29 ottobre 2025.

Sulla sospensione/cessazione non preavvisata dell'utenza n. 0577 134xxxx.

La parte istante ha lamentato la sospensione dei servizi voce e accesso a Internet sull'utenza n. 0577 134xxxx a far data dal 29 ottobre 2025, introducendo in pari data l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione e la connessa richiesta di adozione del provvedimento di riattivazione dei servizi.

Da parte sua, l'operatore, sia nell'ambito del procedimento GU5 sia nella memoria allegata alla presente istanza di definizione, ha sostenuto che *“il contratto è stato cessato per un errore tecnico”*.

La domanda *sub i)* d'indennizzo per la sospensione/cessazione non preavvisata può essere accolta nei termini che seguono.

In generale, occorre richiamare la disciplina di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, la quale, all'art. 3, comma 4, prevede l'obbligo per gli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*. Le uniche eccezioni riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione e i casi tassativamente previsti dall'art. 5 del Regolamento, quali frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o mancati pagamenti, secondo quanto specificato dal comma 2, lett. a) e b). Anche in tali ipotesi grava comunque sull'operatore un preciso onere di informativa.

Orbene, non risulta che l'operatore abbia fornito, prima della lamentata cessazione, adeguata prova dell'invio di un efficace preavviso ai sensi dell'art. 5 del Regolamento.

Risulta, infatti, che l'utente abbia lamentato l'improvvisa sospensione dell'utenza dal 29 ottobre 2025, doglianza ribadita anche nella presentazione del formulario GU5 e, peraltro, confermata dallo stesso operatore.

Nel merito, la società convenuta ha dedotto che la cessazione sarebbe avvenuta per un *“errore tecnico”*. In particolare, l'operatore, in data 30 ottobre 2025, nell'ambito della procedura GU5, ha precisato che l'accaduto si era verificato *“a seguito di un mero errore tecnico del sistema gestionale interno”*. Tuttavia, ha chiarito che non era possibile *“ripristinare il vecchio contratto, ormai cessato e per ragioni tecniche non riattivabile”*,

impegnandosi a proporre all'istante la sottoscrizione di un nuovo contratto con *“profilo uguale a quello che il cliente aveva in precedenza”* e mantenimento della numerazione.

Nel caso di specie, rileva che, alla data del deposito dell'istanza di definizione (25 novembre 2025), non risulta dimostrato l'invio al cliente di un'offerta recante un *“profilo uguale a quello che (...) aveva in precedenza”*, né che essa fosse accompagnata da un'adeguata informativa in ordine alle modalità di recupero della numerazione mediante richiesta di *Number Portability*, profilo cui l'operatore ha fatto riferimento esclusivamente nel corso del presente contraddittorio.

Al riguardo si rileva che, in data 11 novembre 2025, è stato emesso un provvedimento temporaneo volto alla riattivazione dei servizi sull'utenza n. 0577 134xxxx, rimasto privo di esito.

In tale contesto, l'operatore ha depositato una proposta del 14 novembre 2025, con la quale ha dichiarato di aver *“provveduto a contattare il cliente per l'attivazione del nuovo contratto”*. L'operatore ha aggiunto che, *“qualora il cliente [avesse] accetta[to] si sarebbe abbinata la numerazione al nuovo contratto (trattasi di servizio VoIP il quale, per funzionare, deve essere supportato dalla linea internet)”*. La proposta allegata, recante la dicitura *“come da accordi telefonici”*, è denominata *“Eolo Casa Plus”*. Tuttavia, tale offerta, oltre a non risultare conforme dal punto di vista dell'impegno economico prospettato (con riferimento alla congruità rispetto al profilo tariffario precedente), introduce un vincolo contrattuale della durata di 24 mesi. Inoltre, l'asserita possibilità di recupero della numerazione è richiamata unicamente mediante riferimento a un colloquio telefonico non tracciato e non costituisce parte integrante né elemento essenziale della proposta contrattuale trasmessa.

Analoghe considerazioni possono essere formulate con riferimento all'offerta, più vantaggiosa, del 9 gennaio 2026, la cui ricezione è stata contestata dall'istante in replica. In ogni caso, al di là delle condizioni economiche, prossime a quelle originarie, la proposta non risulta corredata da idonea documentazione probatoria dell'inoltro e da una compiuta informativa in ordine alla riattivazione della numerazione n. 0577 134xxxx.

Ne consegue che la società convenuta può ritenersi responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, per l'illegittima sospensione/cessazione non preavvisata dell'utenza *de qua*, e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo si richiama l'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui *“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”*.

Ai fini della determinazione del periodo indennizzabile, si considera quale *dies a quo* il 29 ottobre 2025, data della cessazione della numerazione 0577 134xxxx, e quale *dies ad quem* il 25 novembre 2025, data del deposito del GU14 atteso che, a tale data, la predetta utenza non risultava ancora ripristinata e, come già evidenziato, non è stato

provato l'invio all'istante di una proposta contrattuale idonea e adeguatamente informata sul recupero del numero storico.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 420,00 (quattrocentoventi/00), computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per n. 28 giorni di sospensione/cessazione dell'utenza n. 0577 134xxxx (Codice Cliente: 97109xxxx) per n. 2 servizi (voce e accesso ad Internet).

Inoltre l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutto quanto addebitato in relazione al Codice Cliente: 97109xxxx (utenza n. 0577 134xxxx) a far data 29 ottobre 2025, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto della nota di credito emessa. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

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 da XXX nei confronti dell'operatore Eolo S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
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 pari a euro 420,00 (quattrocentoventi/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per la sospensione/cessazione dell'utenza n. 0577 134xxxx (Codice Cliente: 97109xxxx) per n. 2 servizi (voce e accesso ad Internet).
3. La società Eolo S.p.A. entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta, in relazione al Codice Cliente: 97109xxxx (utenza n. 0577 134xxxx), alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario) di tutto quanto addebitato sull'utenza n. 0577 134xxxx a far data 29 ottobre 2025, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto della nota di credito emessa. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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, 8 aprile 2026

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.)