

DELIBERA N. 109/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G.N./EOLO S.P.A./CITTA' STUDI S.P.A.
(GU14/415106/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 07 ottobre 2021;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente G.N., del 15/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0152557xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 30 gennaio 2020 l'utente ha chiesto la migrazione della linea voce e dati n. 0152557xxx da Megaweb (Città Studi) a Eolo;
- b. dal mese di marzo 2020, tuttavia, la linea voce è interrotta, in quanto Eolo ha migrato la sola linea dati;
- c. sia l'operatore *donating* Megaweb (Città Studi) sia Eolo non hanno più fornito il servizio voce nonostante le numerose segnalazioni (nn. 13804594A, 14669217A) e reclami rivolti a entrambi gli operatori;
- d. con istanza GU5 del 17 novembre 2020 è stata chiesta la riattivazione della linea, ma il 2 dicembre 2020 il procedimento è stato archiviato per perdita definitiva della numerazione.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea voce *business* dal 15 marzo 2020 al 2 dicembre 2020;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione del 2001.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Città Studi, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che il cliente ha chiesto, in data 31 gennaio 2020, il proprio codice di migrazione per il numero 0152557xxx, manifestando l'intenzione di cambiare operatore di riferimento per internet e telefonia. Nella medesima giornata gli era stato fornito via *e-mail* il codice di migrazione. In seguito, in data 20 febbraio 2020, tramite PEC, l'istante ha richiesto la disdetta del contratto Megaweb esistente con decorrenza immediata, come del resto già manifestato il mese precedente, quando era stato richiesto il codice di migrazione. La disdetta è stata regolarmente attivata a partire dal 1° marzo 2020. Il giorno seguente è stata richiesta la disdetta del numero telefonico all'operatore Protec che ha provveduto a disattivare il numero il giorno 8 aprile 2020, consentendo al nuovo operatore tutto il tempo necessario per eseguire la portabilità, e allo stesso tempo attuando la disdetta con le tempistiche richieste dal cliente.

In data 16 novembre 2020, il sig. G.N. ha inviato una comunicazione via *e-mail* con la quale, a distanza di oltre sei mesi, ha chiesto per quale motivo il nuovo operatore non avesse attuato la portabilità. Dalle verifiche svolte è stato possibile rilevare come non vi sia stata alcuna comunicazione di richiesta della portabilità del numero da parte di altri operatori, dal giorno 31 gennaio 2020 (richiesta del codice di migrazione) al giorno 8 aprile 2020 (effettiva disdetta del numero come richiesto dal cliente).

La disdetta è stata quindi resa effettiva, con cessazione del numero telefonico dall'8 aprile 2020, in seguito alla richiesta tramite PEC da parte del cliente. È stata inviata immediatamente la comunicazione al cliente per evidenziare la corretta cronologia della gestione.

L'operatore Eolo, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 30 gennaio 2020, il sig. G.N. ha stipulato con Eolo un contratto di servizio di accesso a internet denominato "Eolo Super", con incluso il "Servizio Voce" quale accessorio gratuito, correttamente attivato il successivo 5 febbraio 2020. In fase di sottoscrizione del contratto, l'utente ha richiesto la portabilità del numero 0152557xxx e, come da procedura, è stata richiesta la compilazione dell'apposito modulo per poter procedere all'inserimento della detta richiesta. L'istante, però, non ha provveduto alla corretta compilazione del modulo, omettendo alcuni dati come la tipologia di linea e il nome del gestore precedente, pertanto, la richiesta di portabilità veniva acquisita solo il 7 novembre 2020, a seguito della ricezione del modulo correttamente compilato. In seguito al ricevimento del modulo correttamente compilato, Eolo ha provveduto a inserire la richiesta di portabilità all'interno del portale Clouditalia il quale comunicava quanto segue: "[l]a numerazione non è attiva sui nostri sistemi. Recuperate il corretto CM e caricate la NP da Richiesta NPG." L'assistenza tecnica ha richiesto immediatamente l'ultima fattura emessa dal precedente gestore per verificare il corretto codice di migrazione, al fine di ultimare la procedura di migrazione, ma ciò risultava impossibile in quanto il contratto con il precedente gestore risultava essersi concluso in data 30 gennaio 2020, risultando così impossibile recuperare la numerazione, essendo questa stata cessata dal gestore precedente.

Eolo ha escluso la propria responsabilità in ordine al disservizio lamentato in quanto la richiesta di portabilità è stata avviata nel primo momento possibile, ovvero con la ricezione del modulo correttamente compilato. Invero, il ritardo nell'attivazione del servizio e la conseguente perdita della numerazione sono imputabili unicamente all'istante, il quale, come si evince dalle schermate interne, è stato sollecitato numerose volte al fine di avere il modulo per la richiesta di portabilità correttamente completato.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento considerato che il disservizio contestato è stato determinato da un comportamento negligente del cliente, il quale, dopo aver richiesto a Eolo la portabilità del numero telefonico, ha omissso di compilare e inviare il modulo così come richiesto dal gestore. Agli atti sono presenti gli scambi di *e-mail* con Eolo dai quali risulta come la parte istante abbia richiesto in data 5 febbraio 2020 la portabilità ed Eolo abbia comunicato la necessità della compilazione della modulistica completa dei dati relativi alla tipologia di linea telefonica. Nonostante le ripetute interlocuzioni, parte istante ha provveduto a inviare il modulo completo dei dati mancanti soltanto nel mese di novembre 2020, quando ormai il numero risultava cessato dal precedente gestore nel rispetto della disdetta ricevuta nel mese di febbraio 2020.

Per le medesime motivazioni, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto ii. in quanto l'istante ha concorso con il proprio comportamento negligente alla perdita definitiva della numerazione, in quanto, come sopra descritto, benché edotto circa l'incompletezza della modulistica necessaria per la portabilità della numerazione, l'utente

ha provveduto ad inviare la modulistica completa dei dati mancanti soltanto nel mese di novembre 2020 quando ormai la numerazione era già cessata da diversi mesi. Si ritiene pertanto che la perdita della numerazione non sia imputabile né al gestore *donating* Città Studi, che ha dato seguito alla disdetta del cliente entro la tempistica prevista dalle Condizioni di contratto, né all'operatore *recipient* Eolo, che ha processato la richiesta di portabilità soltanto nel mese di novembre 2020, quando ormai la numerazione era stata cessata dal mese di aprile 2020. CENTRO STUDI, in effetti, ha processato la richiesta di disdetta a marzo con dismissione del link ad aprile, quindi ben oltre la tempistica contrattuale, in conformità a quanto disposto dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 247/07/CONS secondo cui "Nel caso in cui la cessazione avvenga in assenza di richiesta di number portability verso altro operatore, l'operatore a cui il numero ritorna in disponibilità si impegna a non riutilizzarlo per un periodo di almeno 30 giorni, ciò al fine di consentire che l'operatore che ha acquisito il cliente precedentemente intestatario del numero possa a sua volta in tale lasso di tempo richiederne la portabilità"

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente G.N. nei confronti di Città Studi S.p.A. ed Eolo S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 07 ottobre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba