

## **DELIBERA N. 174/20/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA VISENTINI / TIM S.P.A. / EOLO S.P.A. (GU14/159144/2019)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 aprile 2020;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le*

*proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;*

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza del sig. Visentini, del 20 agosto 2019, avente numero di protocollo 0358826;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Visentini, titolare dell'utenza 0583239xxx servita da TIM S.p.A. (d'ora in poi, TIM), rappresenta di aver stipulato in data 12 ottobre 2018 un contratto con Eolo S.p.A. (d'ora in poi Eolo) per la fornitura dei servizi voce e dati con relativa richiesta di portabilità del numero. La migrazione, tuttavia, non si perfezionava, nonostante i numerosi solleciti telefonici rispetto ai quali Eolo non forniva risposte esaustive. Pertanto, l'istante il 26 gennaio 2019 apriva un *ticket* sul sito Eolo e inoltrava nuovamente al gestore il modulo di richiesta di portabilità del numero. Un ulteriore *ticket* veniva aperto il 6 febbraio 2019, al quale l'operatore forniva risposta, adducendo a sostegno della mancata portabilità il fatto che il prefisso 0583 non corrispondeva al prefisso del comune di Castelfranco di Sotto. Eolo, ciò nonostante, cominciava a fatturare dal 13 ottobre 2018, e

tutte le fatture venivano regolarmente pagate. Il 1° aprile 2019 il sig. Visentini inviava un reclamo a mezzo PEC senza ottenere risposta alcuna.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Eolo:

- i. la chiusura del contratto in esenzione spese;
- ii. lo storno dell'insoluto esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione;
- iii. il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese;
- iv. la restituzione delle somme pagate per un servizio mai erogato né utilizzato;
- v. l'indennizzo per ritardo nella portabilità del numero;
- vi. l'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi sui motivi del ritardo;
- vii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo e alle segnalazioni effettuate telefonicamente.

L'utente ha altresì richiesto nei confronti di TIM:

- viii. la chiusura del contratto in esenzione spese;
- ix. lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione;
- x. il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese;
- xi. la restituzione delle somme pagate per un servizio mai erogato né utilizzato;
- xii. l'indennizzo per ritardo nella portabilità del numero;
- xiii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo e alle segnalazioni effettuate telefonicamente.

## 2. Posizione degli operatori

L'operatore TIM, in qualità di *donating*, nelle proprie memorie ha rappresentato quanto segue: «*[p]reliminarmente, si dà atto che risulta un insoluto per complessivi € 117,72, come da tabella che si riporta: 107957412 2019/RL03461632 38,28 0,00 38,28 107957412 2019/RL04439848 38,13 0,00 38,13 107957412 2019/RL05079788 41,31 0,00 41,31 117,72 Nel merito, si dà atto che il cliente risulta regolarmente attivo con Tim con la linea n. 0583239xxx, con l'offerta "Internet Senza Limiti" dal 24/06/17, come si evince dalla Welcome Letter del 22/06/17 ... e come risulta, altresì, dalle schermate che sotto si riproducono.... dalle verifiche eseguite da "Riscontri Wholesale" non sono presenti richieste di migrazione della linea 0583239xxx verso altro gestore telefonico*».

La società Eolo nelle proprie memorie ha rappresentato che «*in data 12 ottobre 2018 l'utente Alessandro Visentini stipulava con Eolo S.p.A. il contratto di servizio di accesso ad internet, denominato "Eolo Super", a fronte del pagamento di un canone mensile di 29,90€ (in promo) e comprendente servizi accessori totalmente gratuiti quali, Eolo router ed il servizio Voce. Dopo la stipula del contratto, il signor Visentini avanzava richiesta di portabilità del numero 0571 – 239xxx, ma, a causa della mancata chiamata di sblocco da parte del cliente stesso, in data 18 novembre 2018 tale richiesta veniva annullata. (Si ricorda infatti come in caso di portabilità del numero spettò all'utente*

*stesso effettuare la chiamata di sblocco al fine che il gestore possa procedere con l'avanzamento della pratica stessa). Successivamente, in data 25 gennaio 2019 l'utente comunicava un differente numero telefonico per il quale chiedeva la portabilità (0583 – 239xxx) ed in data 07 febbraio 2019, dietro indicazione di Eolo, provvedeva all'invio del modulo per la richiesta di Number Portability». Tuttavia, l'operatore eccepisce che la discrasia sussistente tra il prefisso del Comune di installazione geografica e quello del distretto telefonico richiesto con l'opzione Voce, comportava l'automatico respingimento di quanto richiesto. Infatti, il servizio, erogato tramite tecnologia wireless che si serve di onde radio, era stato installato nel Comune di Castelfranco di Sotto (prefisso 0571), mentre il numero telefonico del quale si richiedeva la portabilità portava un prefisso differente. L'operatore prosegue evidenziando che «[m]ediante ticket, Eolo, informava il cliente della mancata coerenza, invitandolo a sopperire detta problematica... In data 01 Aprile 2019 il cliente inviava una pec sollecitando nuovamente la migrazione del numero (con prefisso diverso) alla quale Eolo ribadiva quanto sopra indicato... Tuttavia, senza nulla dire a proposito, il Signor Visentini provvedeva a revocare l'addebito diretto sul proprio conto corrente, lasciando così un insoluto di tutte le fatture emesse da Eolo, da Agosto 2019 in poi».*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito riportate.

Dal corredo probatorio allegato agli atti risulta incontestato che il sig. Visentini, in data 12 ottobre 2018, aderiva a una offerta contrattuale di Eolo, denominata “Eolo Super”, per l'attivazione dei servizi ADSL e voce con contestuale portabilità della numerazione. Come confermato dal gestore Eolo nelle proprie memorie, la portabilità non si realizzava, in un primo momento, a causa della mancata effettuazione della chiamata di sblocco da parte dell'istante, per cui il 18 novembre 2019 la richiesta veniva annullata; successivamente, la NP non si perfezionava a causa della “discrasia sussistente tra il prefisso del Comune di installazione geografica e quello del distretto telefonico”. Tale circostanza è confermata dalla documentazione allegata da Eolo, in particolare dalle missive del 7 febbraio 2019 (nella quale testualmente si legge «Gentile Cliente, La ringraziamo per la Sua collaborazione. La informiamo che non è possibile procedere alla portabilità del numero 0583-239xxx in quanto il prefisso 0583 non corrisponde al prefisso di Castelfranco di Sotto (PI). Il prefisso di Castelfranco di Sotto (PI) risulta essere 0571. Non potendo assegnarle il numero telefonico da Lei richiesto, a seguito di un Suo riscontro, provvederemo ad assegnarLe un nuovo numero geografico con prefisso della Sua zona») e del 3 aprile 2019 (nella quale si legge «Gentile Cliente, la ringraziamo per averci contattato. Le confermiamo che non ci è possibile effettuare la migrazione del numero telefonico 0583-239xxx, in quanto il prefisso del comune Castelfranco di Sotto (PI) in cui risiede è 0571. La informiamo che su sua richiesta possiamo assegnarle un nuovo geografico.»). La mancata portabilità risulta confermata da quanto allegato da TIM nelle proprie memorie e schermate: il gestore sul punto dichiara che il cliente alla data di deposito delle memorie difensive era regolarmente attivo nei propri sistemi con la linea

n. 0583239xxx, con l'offerta "Internet Senza Limiti" e che dai riscontri *wholesale* non sono presenti richieste di migrazione della linea 0583239xxx verso nuovo OLO.

Ciò stante, le richieste *sub v.* e *sub vi.* possono essere accolte nei termini di seguito riportati. Con specifico riferimento alle procedure di passaggio fra operatori, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, un ruolo preminente nella gestione della procedura spetta all'operatore *recipient*, mentre l'operatore *donating* assume una condotta prevalentemente passiva (cfr., *ex multis*, Del. 33/18/DTC). Inoltre, l'operatore *recipient* è tenuto ad adottare nei confronti dell'utente un comportamento improntato ai principi di buona fede e correttezza, verificando la possibilità di portare a esecuzione le obbligazioni previste dal rapporto contrattuale, ed eseguendo con diligenza tutte quelle prestazioni strumentali o accessorie necessarie a soddisfare in maniera completa l'interesse del creditore, secondo i noti principi di cui agli art. 1175 e 1176 del c.c. (cfr. altresì Del. 179/03/CSP;16/14/CIR; 82/15/CIR).

Ciò premesso, dal corredo istruttorio emerge come l'operatore Eolo non abbia provato di aver adeguatamente informato l'istante né in ordine alla necessità di effettuare la chiamata di sblocco, né riguardo alle difficoltà tecniche che sarebbero potute sorgere a causa del prefisso. L'operatore, difatti, non ha allegato agli atti documentazione contrattuale con la quale dimostri di aver reso idonea informativa al cliente anteriormente al sorgere del rapporto contrattuale e dopo la stipula del contratto medesimo; pertanto, l'operatore non ha dimostrato che l'utente fosse realmente consapevole delle difficoltà tecniche che sarebbero potute sorgere in ragione della particolare tecnologia utilizzata da Eolo. Ancora alla data del 29 gennaio 2019, come si legge da relativa mail allegata agli atti, l'operatore confermava all'istante la possibilità di realizzare la portabilità della numerazione in oggetto, allegando il relativo modulo. La condotta dell'operatore appare pertanto contraria ai principi di buona fede e correttezza su riportati, in quanto ha impedito il soddisfacimento dell'interesse del creditore che, in buona fede, aderiva a una nuova offerta contrattuale comprendente, fra i servizi resi, anche la portabilità della numerazione pregressa. La mancata idonea informativa resa, difatti, ha inequivocabilmente inciso sulla libertà di scelta dell'utente, il quale avrebbe potuto decidere di rivolgersi ad altro operatore al fine di realizzare la NP.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell'operatore Eolo, si ritiene che sia da ascrivere a quest'ultimo la responsabilità in ordine alla mancata portabilità del servizio voce nel periodo contestato, intercorrente tra la data del 12 ottobre 2018 (cioè dalla data di richiesta di attivazione) e il 7 febbraio 2019 (data in cui l'operatore ha comunicato all'utente l'impossibilità di procedere con la migrazione del numero), detratti 30 giorni mediamente previsti per l'attivazione dei servizi previsti come da Carta servizi Eolo, per complessivi 88 giorni. Per quanto concerne la determinazione dell'indennizzo, si ritiene dover disporre la liquidazione dell'indennizzo di cui all'art. 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, relativo ai disservizi nelle procedure di passaggio fra operatori per euro 1,50 *pro die*, pari a euro 132,00.

La richiesta di cui al punto *sub vii.* non può essere accolta, in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per

mancata portabilità, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Le richieste di cui ai punti *sub* i., ii., iii., e iv. possono trovare accoglimento, poiché Eolo non ha dimostrato, tramite il deposito di schermate o altra documentazione, l'avvenuta attivazione dei servizi voce e dati nei propri sistemi; né ha fornito prova alcuna del fatto che agli importi fatturati corrispondesse l'effettiva fruizione dei servizi, a esempio depositando i tabulati di traffico dell'istante. L'operatore ha tuttavia dichiarato in memoria la propria disponibilità alla chiusura del contratto a partire dal mese di Novembre 2019 con conseguente storno di tutte le fatture insolute e azzeramento della posizione debitoria. Ciò stante, l'operatore Eolo è tenuto allo storno/rimborso di tutte le fatture emesse dal sorgere del rapporto contrattuale (ovverosia a partire dall'ottobre 2018) e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, con regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'utente e ritiro della eventuale pratica di recupero del credito in esenzione spese.

Passando alle richieste avanzate nei confronti di TIM, l'indennizzo di cui al punto *sub* xii. non può essere riconosciuto, atteso che risulta incontestato che TIM, in qualità di *donating*, non abbia mai ricevuto alcuna richiesta di portabilità da parte di OLO *recipient*.

L'indennizzo di cui al punto *sub* xiii. non può essere accolto, in quanto non sussistono reclami depositati agli atti nei confronti di TIM.

Le richieste di cui ai punti *sub* viii., xix., x. e xi. non possono essere accolte, in quanto l'istante non ha circostanziato in maniera adeguata le doglianze e le conseguenti richieste avanzate nei confronti del suddetto gestore, restando tuttavia impregiudicata la possibilità di recedere dal rapporto contrattuale con l'operatore medesimo.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. Visentini nei confronti di Eolo S.p.A.

2. La società di Eolo S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore di parte istante, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, euro 132,00 (centotrentadue) a titolo di indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori.

3. La società Eolo S.p.A. è altresì tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, allo storno/rimborso dei corrispettivi addebitati per il traffico generato e degli eventuali oneri aggiuntivi, quali i costi di disattivazione, con regolarizzazione della

posizione amministrativo contabile dell'utente e ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese.

4. La società Eolo S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

6. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 aprile 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.  
Nicola Sansalone